



# INFORME DE LA COMISIÓN TÉCNICA

## CONTRATO BASADO DEL ACUERDO MARCO DE SOPORTE AL PUESTO DE TRABAJO

Servicios de Soporte al Puesto de Trabajo Digital para  
determinadas sedes de la Administración Periférica occidental  
de la Junta de Andalucía (CONTR 2026 9654)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 1/68  |



## ÍNDICE

|       |                                                                      |    |
|-------|----------------------------------------------------------------------|----|
| 1     | Introducción .....                                                   | 6  |
| 2     | Criterios de Valoración.....                                         | 6  |
| 2.1   | Solución Técnica Propuesta .....                                     | 6  |
| 2.1.1 | Organización propuesta para el desarrollo del servicio .....         | 7  |
| 2.1.2 | Estrategia para el desarrollo del servicio .....                     | 9  |
| 2.1.3 | Procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua ..... | 10 |
| 2.1.4 | Gestión de recursos y capacidad .....                                | 10 |
| 2.2   | Procedimiento de Control y Seguimiento .....                         | 11 |
| 2.2.1 | Procedimientos de control y seguimiento .....                        | 12 |
| 2.2.2 | Automatización del control y seguimiento .....                       | 12 |
| 2.3   | Procedimiento de Calidad .....                                       | 13 |
| 2.3.1 | Procedimientos de calidad .....                                      | 13 |
| 2.3.2 | Automatización de Calidad .....                                      | 14 |
| 2.4   | Servicios de Guardia 24x7 .....                                      | 15 |
| 2.4.1 | Procedimiento del servicio de guardia .....                          | 15 |
| 2.4.2 | Servicios ofertados .....                                            | 16 |
| 3     | Valoración de la oferta de ATOS.....                                 | 18 |
| 3.1   | Solución Técnica Propuesta .....                                     | 18 |
| 3.1.1 | Organización Propuesta para el desarrollo del servicio.....          | 18 |
| 3.1.2 | Estrategia para el desarrollo del servicio .....                     | 19 |
| 3.1.3 | Procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua ..... | 20 |
| 3.1.4 | Gestión de recursos y capacidad .....                                | 21 |
| 3.2   | Procedimientos de control y seguimiento .....                        | 21 |
| 3.2.1 | Procedimiento de control y seguimiento .....                         | 21 |
| 3.2.2 | Automatización de control y seguimiento .....                        | 22 |
| 3.3   | Procedimiento de calidad .....                                       | 22 |
| 3.3.1 | Procedimientos de calidad .....                                      | 22 |
| 3.3.2 | Automatización de calidad .....                                      | 23 |
| 3.4   | Servicios de guardia 24x7 .....                                      | 23 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 2/68  |



|       |                                                                      |    |
|-------|----------------------------------------------------------------------|----|
| 3.4.1 | Procedimiento del servicio de guardia .....                          | 23 |
| 3.4.2 | Servicios ofertados .....                                            | 24 |
| 4     | Valoración de la oferta de AYESA .....                               | 25 |
| 4.1   | Solución Técnica Propuesta .....                                     | 25 |
| 4.1.1 | Organización Propuesta para el desarrollo del servicio.....          | 25 |
| 4.1.2 | Estrategia para el desarrollo del servicio .....                     | 26 |
| 4.1.3 | Procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua ..... | 28 |
| 4.1.4 | Gestión de recursos y capacidad .....                                | 28 |
| 4.2   | Procedimientos de control y seguimiento .....                        | 29 |
| 4.2.1 | Procedimiento de control y seguimiento .....                         | 29 |
| 4.2.2 | Automatización de control y seguimiento .....                        | 29 |
| 4.3   | Procedimiento de calidad .....                                       | 30 |
| 4.3.1 | Procedimientos de calidad .....                                      | 30 |
| 4.3.2 | Automatización de calidad .....                                      | 30 |
| 4.4   | Servicios de guardia 24x7 .....                                      | 31 |
| 4.4.1 | Procedimiento del servicio de guardia .....                          | 31 |
| 4.4.2 | Servicios ofertados .....                                            | 31 |
| 5     | Valoración de la oferta de DXC .....                                 | 32 |
| 5.1   | Solución Técnica Propuesta .....                                     | 32 |
| 5.1.1 | Organización Propuesta para el desarrollo del servicio.....          | 32 |
| 5.1.2 | Estrategia para el desarrollo del servicio .....                     | 33 |
| 5.1.3 | Procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua ..... | 34 |
| 5.1.4 | Gestión de recursos y capacidad .....                                | 35 |
| 5.2   | Procedimientos de control y seguimiento .....                        | 35 |
| 5.2.1 | Procedimiento de control y seguimiento .....                         | 35 |
| 5.2.2 | Automatización de control y seguimiento .....                        | 36 |
| 5.3   | Procedimiento de calidad .....                                       | 36 |
| 5.3.1 | Procedimientos de calidad .....                                      | 36 |
| 5.3.2 | Automatización de calidad .....                                      | 37 |
| 5.4   | Servicios de guardia 24x7 .....                                      | 37 |
| 5.4.1 | Procedimiento del servicio de guardia .....                          | 37 |
| 5.4.2 | Servicios ofertados .....                                            | 38 |
| 6     | Valoración de la oferta de GPIC .....                                | 39 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 3/68  |



|       |                                                                     |    |
|-------|---------------------------------------------------------------------|----|
| 6.1   | Solución Técnica Propuesta .....                                    | 39 |
| 6.1.1 | Organización Propuesta para el desarrollo del servicio.....         | 39 |
| 6.1.2 | Estrategia para el desarrollo del servicio .....                    | 40 |
| 6.1.3 | Procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua..... | 41 |
| 6.1.4 | Gestión de recursos y capacidad .....                               | 42 |
| 6.2   | Procedimientos de control y seguimiento.....                        | 43 |
| 6.2.1 | Procedimiento de control y seguimiento .....                        | 43 |
| 6.2.2 | Automatización de control y seguimiento .....                       | 43 |
| 6.3   | Procedimiento de calidad.....                                       | 44 |
| 6.3.1 | Procedimientos de calidad.....                                      | 44 |
| 6.3.2 | Automatización de calidad .....                                     | 44 |
| 6.4   | Servicios de guardia 24x7.....                                      | 45 |
| 6.4.1 | Procedimiento del servicio de guardia .....                         | 45 |
| 6.4.2 | Servicios ofertados .....                                           | 45 |
| 7     | Valoración de la oferta de PLEXUS .....                             | 46 |
| 7.1   | Solución Técnica Propuesta .....                                    | 46 |
| 7.1.1 | Organización Propuesta para el desarrollo del servicio.....         | 46 |
| 7.1.2 | Estrategia para el desarrollo del servicio .....                    | 47 |
| 7.1.3 | Procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua..... | 49 |
| 7.1.4 | Gestión de recursos y capacidad .....                               | 49 |
| 7.2   | Procedimientos de control y seguimiento.....                        | 50 |
| 7.2.1 | Procedimiento de control y seguimiento .....                        | 50 |
| 7.2.2 | Automatización de control y seguimiento .....                       | 50 |
| 7.3   | Procedimiento de calidad.....                                       | 51 |
| 7.3.1 | Procedimientos de calidad .....                                     | 51 |
| 7.3.2 | Automatización de calidad .....                                     | 51 |
| 7.4   | Servicios de guardia 24x7 .....                                     | 52 |
| 7.4.1 | Procedimiento del servicio de guardia .....                         | 52 |
| 7.4.2 | Servicios ofertados .....                                           | 52 |
| 8     | Valoración de la oferta de SOLTEL.....                              | 54 |
| 8.1   | Solución Técnica Propuesta .....                                    | 54 |
| 8.1.1 | Organización Propuesta para el desarrollo del servicio.....         | 54 |
| 8.1.2 | Estrategia para el desarrollo del servicio .....                    | 55 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 4/68  |



|       |                                                                      |    |
|-------|----------------------------------------------------------------------|----|
| 8.1.3 | Procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua ..... | 56 |
| 8.1.4 | Gestión de recursos y capacidad .....                                | 57 |
| 8.2   | Procedimientos de control y seguimiento .....                        | 58 |
| 8.2.1 | Procedimiento de control y seguimiento .....                         | 58 |
| 8.2.2 | Automatización de control y seguimiento .....                        | 58 |
| 8.3   | Procedimiento de calidad .....                                       | 59 |
| 8.3.1 | Procedimientos de calidad .....                                      | 59 |
| 8.3.2 | Automatización de calidad .....                                      | 59 |
| 8.4   | Servicios de guardia 24x7 .....                                      | 59 |
| 8.4.1 | Procedimiento del servicio de guardia .....                          | 59 |
| 8.4.2 | Servicios ofertados .....                                            | 60 |
| 9     | Valoración de la oferta de TEKNEI .....                              | 61 |
| 9.1   | Solución Técnica Propuesta .....                                     | 61 |
| 9.1.1 | Organización Propuesta para el desarrollo del servicio.....          | 61 |
| 9.1.2 | Estrategia para el desarrollo del servicio .....                     | 62 |
| 9.1.3 | Procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua ..... | 63 |
| 9.1.4 | Gestión de recursos y capacidad .....                                | 64 |
| 9.2   | Procedimientos de control y seguimiento .....                        | 65 |
| 9.2.1 | Procedimiento de control y seguimiento .....                         | 65 |
| 9.2.2 | Automatización de control y seguimiento.....                         | 65 |
| 9.3   | Procedimiento de calidad.....                                        | 65 |
| 9.3.1 | Procedimientos de calidad .....                                      | 66 |
| 9.3.2 | Automatización de calidad .....                                      | 66 |
| 9.4   | Servicios de guardia 24x7 .....                                      | 66 |
| 9.4.1 | Procedimiento del servicio de guardia .....                          | 66 |
| 9.4.2 | Servicios ofertados .....                                            | 67 |
| 10    | Evaluación Final.....                                                | 68 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 5/68  |



## 1 Introducción

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

Se han recibido ofertas de las empresas:

- ATOS HOLDING IBERIA, SL
- AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A.,
- DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA,
- GESTIÓN DE PROYECTOS DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES, S.L.
- TECNOLOGÍAS PLEXUS, S.L.,
- SOLTEL IT SOLUTIONS, S.L.,
- TEKNEI INFORMATION TECHNOLOGY S.L.

Se ha recibido renuncia de las empresas:

- ECONOM SEMIC SAU
- INETUM ESPAÑA S.A.
- OESIA NETWORKS, S.L.

Los criterios valorados mediante juicio de valor tienen una valoración máxima 47 puntos, distribuido según los siguientes criterios:

1. Solución técnica propuesta: 30 puntos.
2. Procedimiento de control y seguimiento: 5 puntos
3. Procedimiento de calidad: 5 puntos
4. Servicios de guardia 24x7: 7 puntos

## 2 Criterios de Valoración

### 2.1 Solución Técnica Propuesta

La puntuación total de este criterio es de 30 puntos y no debe exceder de treinta páginas en tamaño A4, utilizando la fuente Source Sans Pro y un tamaño de letra de 10 puntos. En las treinta páginas se debe incluir un resumen ejecutivo que no debe superar las 3 páginas. Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 6/68  |



### 2.1.1 Organización propuesta para el desarrollo del servicio

Descripción: se valorará la correcta comprensión del modelo de soporte mixto planteado, en el que el personal de la empresa prestará apoyo al personal funcionario encargado actualmente del servicio. Se evaluará la organización de las tareas y roles del equipo propuesto, incluyendo la integración efectiva con el personal propio, la coordinación por provincias y la labor del jefe de proyecto. Se tendrán en cuenta especialmente las propuestas que favorezcan una colaboración fluida, así como las mejoras orientadas a optimizar el servicio en un entorno con sedes distribuidas, herramientas de trabajo diversas y formas de operación heterogéneas. Se valorará una herramienta ITSM única conectada automáticamente con los diferentes ITSM de los organismos. Se valorará para esta herramienta la capacidad de asignaciones automáticas de tiques en función de la sede, de categorías o de prioridades, estos parámetros serán definidos por parte de ADA.

Puntuación máxima: 15 puntos

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

|                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Comprensión de la prestación del servicio a realizar: 4 puntos                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| No hay una correcta comprensión de la prestación del servicio<br>0 puntos                      | Escasa calidad de lo ofertado: no se identifica lo que propone, no es coherente o no está alineado con lo establecido en las Prescripciones Técnicas, no aporta ningún valor y/o se reproduce de forma más o menos aproximada el contenido de las Prescripciones Técnicas. |
| Correcta comprensión con matices de la prestación del servicio<br>Entre más 0 y hasta 2 puntos | Baja calidad de lo ofertado: la solución está poco alineada con lo establecido en las Prescripciones Técnicas y/o el valor aportado es bajo.                                                                                                                               |
| Correcta comprensión de la prestación del servicio<br>Entre más 2 y hasta 4 puntos             | Buena calidad de lo ofertado: el contenido está alineado con lo establecido en las Prescripciones Técnicas y/o el valor aportado es bueno.                                                                                                                                 |
| Comprensión de tareas y roles de los componentes del equipo: 4 puntos                          |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| No hay una correcta comprensión de tareas y roles de los componentes del equipo<br>0 puntos    | Escasa calidad de lo ofertado: no se identifica lo que propone, no es coherente o no está alineado con lo establecido en las Prescripciones Técnicas, no aporta ningún valor y/o se reproduce de forma más o menos                                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 7/68  |



|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                  | aproximada el contenido de las Prescripciones Técnicas.                                                                                                                                                                                                                            |
| Correcta comprensión con matices de tareas y roles de los componentes del equipo<br>Entre más 0 y hasta 2 puntos                                 | Baja calidad de lo ofertado: la solución está poco alineada con lo establecido en las Prescripciones Técnicas y/o el valor aportado es bajo.                                                                                                                                       |
| Correcta comprensión de tareas y roles de los componentes del equipo<br>Entre más 2 y hasta 4 puntos                                             | Buena calidad de lo ofertado: el contenido está alineado con lo establecido en las Prescripciones Técnicas y/o el valor aportado es bueno.                                                                                                                                         |
| Propuestas de mejora: 4 puntos                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| No hay propuestas de mejora<br>0 puntos                                                                                                          | No hay propuestas de mejora.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Hay propuestas de mejora insuficientes<br>Entre más 0 y hasta 2 puntos                                                                           | Hay propuestas de mejora insuficientes para la prestación del servicio. Se consideran insuficiente cuando estas mejoras no cubren todo el tiempo de vida del contrato y/o no hay un detalle suficiente de las mejoras prestadas y/o no se van a implantar en todos los organismos. |
| Hay propuestas de mejora suficientes<br>Entre más 2 y hasta 4 puntos                                                                             | Hay propuestas de mejora suficientes para la prestación del servicio, con un detalle aceptable.                                                                                                                                                                                    |
| Recursos y/o herramientas puestas a disposición del proyecto para el desarrollo del Servicio.: 3 puntos                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| No hay recursos y/o herramientas puestas a disposición del proyecto para el desarrollo del Servicio<br>0 puntos                                  | No hay recursos y/o herramientas puestas a disposición del proyecto para el desarrollo del Servicio.                                                                                                                                                                               |
| Hay recursos y/o herramientas puestas a disposición del proyecto para el desarrollo del Servicio insuficientes<br>Entre más 0 y hasta 1.5 puntos | Hay recursos y/o herramientas puestas a disposición del proyecto insuficientes para la prestación del servicio. Se consideran insuficiente cuando no hay un detalle suficiente de los recursos y/o herramientas y/o no se van a implantar en todos los organismos.                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 8/68  |



|                                                                                                                                                |                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hay recursos y/o herramientas puestas a disposición del proyecto para el desarrollo del Servicio suficientes<br>Entre más 1.5 y hasta 3 puntos | Hay recursos y/o herramientas puestas a disposición del proyecto suficientes para la prestación del servicio, con un detalle aceptable. |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 2.1.2 Estrategia para el desarrollo del servicio

Descripción: Se valorará la definición de un modelo de soporte que refuerce y complemente la labor del personal funcionario, contemplando la planificación de la infraestructura de soporte, la delimitación de funciones, y la identificación de tareas susceptibles de automatización para aligerar la carga operativa del personal público.

Puntuación máxima 9 puntos.

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

|                                                                                                                            |                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modelo de soporte: 3 puntos                                                                                                |                                                                                                                     |
| No hay una correcta definición del modelo de soporte<br>0 puntos                                                           | No hay definido un modelo de soporte.                                                                               |
| Hay una correcta definición del modelo de soporte con matices<br>Entre más 0 y hasta 1.5 puntos                            | El modelo de soporte propuesto no está alineado con lo establecido en el basado y tiene un escaso nivel de detalle. |
| Hay una correcta definición del modelo de soporte<br>Entre más 1.5 y hasta 3 puntos                                        | El modelo de soporte propuesto está alineado con lo establecido en el basado. Detalla la solución propuesta.        |
| Definición y planificación de la infraestructura de soporte: 3 puntos                                                      |                                                                                                                     |
| No hay una correcta definición y planificación de la infraestructura de soporte<br>0 puntos                                | No se ha definido infraestructura para el modelo de soporte                                                         |
| Hay una correcta definición y planificación de la infraestructura de soporte con matices<br>Entre más 0 y hasta 1.5 puntos | La infraestructura para el modelo de soporte tiene un escaso nivel de detalle.                                      |
| Hay una correcta definición y planificación de la infraestructura de soporte<br>Entre más 1.5 y hasta 3 puntos             | Se ha definido infraestructura para el modelo de soporte. Detalla la solución propuesta.                            |
| Definición y planificación de las tareas a automatizar: 3 puntos                                                           |                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |  |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |                                                                                       |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 9/68  |                                                                                       |

|                                                                                                                   |                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| No hay una correcta definición y planificación de tareas a automatizar<br>0 puntos                                | No se ha definido tareas a automatizar para el modelo de soporte.                |
| Hay una correcta definición y planificación de tareas a automatizar con matices<br>Entre más 0 y hasta 1.5 puntos | Las tareas para automatizar definidas aportan escaso valor al modelo de soporte. |
| Hay una correcta definición y planificación de tareas a automatizar<br>Entre más 1.5 y 3 puntos                   | Las tareas para automatizar definidas aportan valor al modelo de soporte.        |

### 2.1.3 Procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua

Descripción: se evaluará la definición e implementación de un procedimiento formal para la gestión de actualizaciones de software, cambios de infraestructuras y nuevas implementaciones. Se valorará que el procedimiento facilite la adaptación conjunta (empresa + personal funcionario) y que incluya mecanismos de coordinación y trazabilidad compartida.

Puntuación máxima: 3 puntos.

En este subcriterio se aplica el siguiente rango de puntuación:

|                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No hay una correcta descripción de los procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua<br>0 puntos.                          | Escasa calidad de lo ofertado: no se identifica lo que propone, no es coherente o no está alineado con lo establecido en las Prescripciones Técnicas, no aporta ningún valor y/o se reproduce de forma más o menos aproximada el contenido de las Prescripciones Técnicas. |
| Correcta descripción con matices de los procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua<br>Entre más de 0 y hasta 1.5 puntos | Suficiente calidad de lo ofertado: la solución está poco alineada con lo establecido en las Prescripciones Técnicas y/o el valor aportado es bajo                                                                                                                          |
| Correcta descripción de los procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua<br>Entre más 1.5 y hasta 3 puntos                | Buena calidad de lo ofertado: el contenido está alineado con lo establecido en las Prescripciones Técnicas y/o el valor aportado es bueno                                                                                                                                  |

### 2.1.4 Gestión de recursos y capacidad

Descripción: dada la complejidad del servicio, se debe indicar cómo se va a gestionar la carga de trabajo (monitorización de la distribución de las tareas de soporte entre los técnicos para

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 10/68 |



evitar cuellos de botella y garantizar que la carga de trabajo esté equilibrada) y aseguramiento de la disponibilidad de recursos de forma que se verifique que los recursos necesarios estén disponibles para ofrecer un soporte efectivo donde sea necesario.

Puntuación máxima: 3 puntos.

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

|                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión de la carga de trabajo: 1.5 puntos                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                         |
| No hay una correcta descripción de la gestión de la carga de trabajo<br>0 puntos                                                         | La gestión de la carga de trabajo es inexistente.                                                                                                                                                                       |
| Hay una correcta descripción de la gestión de la carga de trabajo con matices<br>Entre más 0 y hasta 0.75 puntos                         | Hay una gestión de la carga de trabajo, pero el detalle es insuficiente.                                                                                                                                                |
| Hay una correcta descripción de la gestión de la carga de trabajo<br>Entre más 0.75 y hasta 1.5 puntos                                   | Hay una gestión de la carga de trabajo a través una monitorización de la distribución de las tareas de soporte entre los técnicos para evitar cuellos de botella y garantizar que la carga de trabajo esté equilibrada. |
| Aseguramiento de la disponibilidad de los recursos donde sea necesario: 1.5 puntos                                                       |                                                                                                                                                                                                                         |
| No hay un aseguramiento de la disponibilidad de los recursos donde sea necesario<br>0 puntos                                             | No hay un aseguramiento de la disponibilidad de los recursos donde sea necesario.                                                                                                                                       |
| Aseguramiento de la disponibilidad de los recursos donde sea necesario con una viabilidad insuficiente<br>Entre más 0 y hasta 1.5 puntos | Hay un aseguramiento de la disponibilidad de los recursos donde sea necesario pero la estrategia o los medios utilizados para alcanzarlo no son lo suficientemente sólidos o realistas para tener éxito.                |
| Aseguramiento de la disponibilidad de los recursos donde sea necesario<br>Entre más 1.5 y hasta 2.5 puntos                               | Hay un aseguramiento de la disponibilidad de los recursos donde sea necesario. La estrategia y los medios utilizados para alcanzarlo son los suficientemente sólidos y realistas.                                       |

## 2.2 Procedimiento de Control y Seguimiento

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |  |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |                                                                                       |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 11/68 |                                                                                       |

La puntuación total de este criterio es de 5 puntos y no debe exceder de diez páginas en tamaño A4, utilizando la fuente Source Sans Pro y un tamaño de letra de 10 puntos. En las diez páginas se debe incluir un resumen ejecutivo que no debe superar las 2 páginas. Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

### 2.2.1 Procedimientos de control y seguimiento

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

Puntuación máxima: 2.5 puntos.

Este subcriterio se ha valorado según el siguiente criterio:

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

### 2.2.2 Automatización del control y seguimiento

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 12/68 |



Puntuación máxima: 2.5 puntos.

Este subcriterio se ha valorado según el siguiente criterio:

|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No hay automatización del control y seguimiento del servicio<br>0 puntos                                                   | No hay automatización del control y seguimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| No hay una correcta descripción de la automatización del control y seguimiento del servicio<br>Entre más 0 y hasta 1 punto | Hay automatización del control seguimiento, pero no abarca todo el servicio.<br><br>Hay automatización del control y seguimiento, pero no detalla como realizar su implementación.<br><br>Hay automatización del control y seguimiento representando coste para la ADA.<br><br>Hay automatización del control y seguimiento, pero no hay recursos y/o herramientas puestas a disposición del proyecto. |
| Hay una correcta descripción de la automatización del control y seguimiento del servicio<br>Entre más 1 y hasta 2.5 puntos | Hay automatización del control y seguimiento sin que represente coste para la ADA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## 2.3 Procedimiento de Calidad

La puntuación total de este criterio es de 5 puntos y no debe exceder de cinco páginas en tamaño A4, utilizando la fuente Source Sans Pro y un tamaño de letra de 10 puntos. Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

### 2.3.1 Procedimientos de calidad

Descripción: Se valorará el desarrollo de procedimientos que aseguren la calidad del servicio. Los procedimientos de calidad tendrán en cuenta tanto valores objetivos como valores subjetivos, por una parte, los indicadores de nivel de servicio obtenidos a través de las herramientas de soporte y por otra se deberá analizar continuamente el rendimiento del servicio de soporte, recogiendo feedback de los usuarios. Esto permitirá realizar ajustes

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |  |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |                                                                                       |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 13/68 |                                                                                       |

según sea necesario. Se debe indicar con que periodicidad se elaborarán los informes en el que se identifican las áreas de mejora y las propuestas a implantar.

Puntuación máxima: 2.5 puntos.

Este subcriterio se ha valorado según el siguiente criterio:

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

### 2.3.2 Automatización de Calidad

Descripción: Se valorará que el adjudicatario especifique e implemente la realización automática del control de la calidad de los trabajos, sin que ello represente coste alguno para la ADA. Se valorará los recursos y/o herramientas puestas a disposición del proyecto para la automatización.

Puntuación máxima: 2.5 puntos.

|                                                                                                                          |                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Este subcriterio se ha valorado según el siguiente criterio: No hay automatización del control de la calidad<br>0 puntos | No hay automatización del control de la calidad.                               |
| No hay una correcta descripción de la automatización del control de la calidad                                           | Hay automatización del control de la calidad, pero no abarca todo el servicio. |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 14/68 |



|                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entre más 0 y hasta 1 punto                                                                                | <p>Hay automatización del control de la calidad, pero no detalla como realizar su implementación.</p> <p>Hay automatización del control de la calidad representando coste para la ADA.</p> <p>Hay automatización del control de la calidad, pero no hay recursos y/o herramientas puesta a disposición del proyecto.</p> |
| <p>Correcta descripción de la automatización del control de la calidad</p> <p>Entre más 1 y 2.5 puntos</p> | <p>Hay automatización del control de la calidad sin que represente coste para la ADA.</p>                                                                                                                                                                                                                                |

## 2.4 Servicios de Guardia 24x7

La puntuación total de este criterio es de 7 puntos y no debe exceder de 5 páginas en tamaño A4, utilizando la fuente Source Sans Pro y un tamaño de letra de 10 puntos. Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

### 2.4.1 Procedimiento del servicio de guardia

Descripción: Se valorará la organización del servicio de guardias 24x7 indicando:

- Si el servicio se presta desde un Centro de continuidad. Indicar la ubicación.
- Técnicos que prestan el servicio:
  - Perfiles que actúan y funciones que realizan.
  - Tipo de actuación: remoto y/o presencial.
  - Tipos de técnicos: del centro de continuidad o del basado.

Puntuación máxima: 4 puntos.

Este subcriterio se ha valorado según el siguiente criterio:

|                                             |                                         |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------|
| No hay procedimiento de guardia<br>0 puntos | No hay ningún procedimiento de guardia. |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUQCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 15/68 |



|                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No hay una correcta descripción del procedimiento de guardia<br>Entre más 0 y hasta 2 puntos | Detalla con poca claridad el procedimiento de guardia quedando sin identificar algunos de los siguientes aspectos: si el servicio se presta desde un centro de continuidad, los perfiles que prestan dicho servicio y funciones que se realizan, tipo de actuación (presencial, remoto) y tipos de técnicos. |
| Hay una correcta descripción del procedimiento de guardia<br>Entre más 2 y hasta 4 puntos    | Detalla con claridad el procedimiento de guardia identificando los siguientes aspectos: si el servicio se presta desde un centro de continuidad, los perfiles que prestan dicho servicio y funciones que se realizan, tipo de actuación (presencial, remoto) y tipos de técnicos.                            |

#### 2.4.2 Servicios ofertados

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

Puntuación máxima: 3 puntos

Este subcriterio se ha valorado según el siguiente criterio:

|                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Este subcriterio se ha valorado según el siguiente criterio: No hay servicios ofertados<br>0 puntos | No se oferta ningún servicio de guardia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| No hay una correcta descripción de los servicios ofertados<br>Entre más 0 y hasta 1.5 puntos        | Ofrece un catálogo de servicios que no incluye todos los servicios demandados: la monitorización, alertas, intervención técnica remota, servicio de impresión, telefonía y atención a altos cargos.<br><br>Puede especificar los perfiles que van a actuar en el servicio de guardias.<br><br>Puede ofrecer servicios de valor añadido. |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 16/68 |



|                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Hay una correcta descripción de los servicios ofertados</p> <p>Entre más 1.5 y 3 puntos</p> | <p>Ofrece un catálogo de servicios que incluye la monitorización, alertas, intervención técnica remota, servicio de impresión, telefonía y atención a altos cargos.</p> <p>Puede especificar los perfiles que van a actuar en el servicio de guardias.</p> <p>Puede ofrecer servicios de valor añadido.</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |  |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |                                                                                       |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUQCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 17/68 |                                                                                       |

### 3 Valoración de la oferta de ATOS

#### 3.1 Solución Técnica Propuesta

##### 3.1.1 Organización Propuesta para el desarrollo del servicio

Puntuación máxima: 15 puntos.

| ATOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 8,5 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>1. Comprensión de la prestación del servicio</b><br>Correcta comprensión de la prestación del servicio. Alineado con lo establecido en la Invitación aportando un valor bajo.<br><br>La propuesta muestra una aproximación estructurada a la prestación del servicio en un entorno multiprovincial, articulando un modelo distribuido que permite atender sedes diversas y coordinar equipos en distintas ubicaciones. No obstante, la documentación no profundiza en la dispersión geográfica ni en la heterogeneidad de procedimientos actuales, lo que limita la contextualización del escenario operativo. El enfoque refleja conciencia sobre la necesidad de integrar diferentes herramientas ITSM y consolidar la gestión, aunque no se detallan parámetros del estado actual como volumen de trabajo, perfiles de criticidad o distribución real de usuarios. En conjunto, la comprensión transmitida es adecuada y coherente con los requisitos, si bien se apoya más en la definición del modelo propuesto que en una descripción completa del punto de partida.<br><br>Puntuación: 2,5. |     |
| <b>2. Compresión de tareas y roles</b><br>Correcta compresión de tareas y roles de los componentes del equipo. Alineado con lo establecido en la Invitación aportando un valor bajo.<br><br>La propuesta presenta una relación completa del personal previsto y plantea recursos adicionales para la puesta en marcha del servicio, complementados con un centro de continuidad 24x7 que refuerza la estructura operativa. La definición de tareas y funciones se apoya en lo establecido en el documento del basado, sin desarrollar de forma autónoma una descripción detallada. Asimismo, el modelo de escalado entre niveles de soporte, proveedores y organismos aparece mencionado de forma general, sin una exposición precisa de su funcionamiento.<br><br>Puntuación: 2,0.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
| <b>3. Propuestas de mejora</b><br>Hay propuestas de mejora suficientes para la prestación del servicio, con un detalle de nivel bajo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 18/68 |



La propuesta incorpora un conjunto definido de mejoras orientadas a la evolución del servicio, incluyendo mecanismos de automatización de incidencias, capacidades de autorremediación y una monitorización avanzada. Asimismo, plantea actuaciones que aprovechan determinadas licencias ya disponibles en la organización, integrándolas dentro de su modelo operativo. El enfoque presentado muestra una visión estructurada de la mejora continua, si bien algunas iniciativas dependen de elementos que requieren una coordinación adicional.

Puntuación: 2,5.

#### 4. Recursos y/o herramientas

Hay recursos y/o herramientas puestas a disposición del proyecto para el desarrollo del servicio suficientes, con matices.

La propuesta incorpora un conjunto definido de herramientas, destacando BMC Helix como plataforma ITSM y la solución Flexxible para la monitorización y gestión avanzada del puesto de trabajo. También contempla el uso de determinadas licencias ya disponibles en la organización y la incorporación de Azure Open AI, cuyo consumo implicaría un coste adicional. Aunque el planteamiento muestra una estructura tecnológica amplia, no se detalla el modo en que estas soluciones se integrarán con el ecosistema existente.

Puntuación: 1,5.

### 3.1.2 Estrategia para el desarrollo del servicio

Puntuación máxima: 9 puntos.

| ATOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 5,0 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>1. Definición del modelo de soporte</b><br><br>Hay una correcta definición del modelo de soporte, con un detalle de nivel bajo.<br><br>La propuesta plantea un modelo de soporte estructurado en torno a una matriz de responsabilidades que ordena las funciones principales del servicio. Reconoce la convivencia entre personal funcionario y personal propio, incorporando mecanismos generales de coordinación, aunque sin concretar procedimientos operativos de colaboración diaria. La gestión de incidencias críticas y situaciones de emergencia aparece mencionada de forma amplia, sin una definición específica del flujo de actuación. Tampoco se detallan medidas orientadas a adaptarse a variaciones en la demanda, configurando un modelo que resulta coherente en su planteamiento general pero con elementos que requieren una mayor definición.<br><br>Puntuación: 1,5. |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 19/68 |



## 2. Definición y planificación infraestructura

Hay una correcta definición y planificación de la infraestructura de soporte, con un detalle de nivel medio.

La propuesta presenta una descripción ordenada de la infraestructura prevista, detallando las herramientas a emplear y los perfiles adicionales necesarios para su puesta en marcha. No obstante, la integración de la solución ITSM en el entorno existente se expone de forma general, sin concretar su articulación técnica. Asimismo, la definición de los mecanismos de seguridad, continuidad operativa y escalabilidad resulta limitada, quedando sólo esbozados algunos de sus elementos.

Puntuación: 2,0.

## 3. Definición y planificación de tareas a automatizar

Hay una correcta definición y planificación de las tareas a automatizar, con un detalle de nivel bajo.

La propuesta identifica de manera estructurada diversas tareas susceptibles de automatización y contempla el uso de tecnologías como scripts en PowerShell para su implementación, planteando un marco inicial coherente. Los casos de uso descritos, centrados en procesos habituales como el reseteo de contraseñas o la gestión de altas y bajas, se presentan de forma genérica y sin un desarrollo más específico. El planteamiento global refleja una orientación clara hacia la automatización, aunque con un nivel de definición todavía limitado en algunos ámbitos.

Puntuación: 1,5.

### 3.1.3 Procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua

Puntuación máxima: 3 puntos.

| ATOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2,5 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>1. Procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua</b><br>Correcta descripción de los procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua. Alineado con lo establecido en la Invitación aportando un valor alto.<br><br>La propuesta establece un procedimiento formal de gestión del cambio que estructura claramente las fases del proceso y su seguimiento. La coordinación entre personal funcionario y empresa se menciona de forma general, limitada a la participación en el comité de gestión de cambios, sin detallar mecanismos operativos adicionales. La monitorización continua queda centralizada en las capacidades de la plataforma Flexxible, configurando un enfoque sistemático para la supervisión del servicio. |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 20/68 |



Puntuación: 2,0.

### 3.1.4 Gestión de recursos y capacidad

Puntuación máxima: 3 puntos.

| ATOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1,50 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <b>1. Descripción carga de trabajo</b><br>Hay una correcta descripción de la gestión de la carga de trabajo, con un detalle de nivel medio.<br><br>La propuesta presenta un planteamiento general de la carga de trabajo, aunque sin una descripción detallada del volumen de partida ni de su distribución por provincias y sedes. No incorpora un análisis específico de carga ni de cómo se equilibrarán los recursos, si bien contempla el uso de herramientas destinadas al seguimiento y análisis operativo. El enfoque mostrado refleja una comprensión global del servicio, apoyada en capacidades tecnológicas que permitirían monitorizar la actividad.<br><br>Puntuación: 1,0.                                                                                                                                   |      |
| <b>2. Aseguramiento disponibilidad de recursos</b><br>Hay aseguramiento de la disponibilidad de los recursos donde sea necesario, con un detalle de nivel bajo.<br><br>La propuesta plantea un modelo de disponibilidad apoyado principalmente en la existencia de un centro de continuidad para la cobertura en horarios especiales, ofreciendo así un refuerzo estructurado en situaciones fuera del servicio ordinario. No se definen mecanismos específicos para garantizar la presencia de técnicos por sede ni para la redistribución o planificación de refuerzos en función de la demanda. El enfoque resultante muestra una aproximación general a la continuidad operativa, con elementos que requieren una mayor concreción para asegurar una cobertura plenamente adaptada al servicio.<br><br>Puntuación: 0,5. |      |

### 3.2 Procedimientos de control y seguimiento

#### 3.2.1 Procedimiento de control y seguimiento

Puntuación máxima: 2,5 puntos.

| ATOS                                                                                                            | 2,0 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Correcta descripción de los procedimientos de control y seguimiento del servicio, con un detalle de nivel alto. |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 21/68 |



La propuesta de ATOS establece unos procedimientos de seguimiento sustentados en una metodología ampliamente descrita, apoyada en herramientas de gestión y monitorización avanzadas cuyo uso no representa coste adicional para la Junta de Andalucía. El enfoque combina la integración de distintos ITSM en una plataforma unificada y la transición hacia modelos de seguimiento basados en la experiencia de usuario, incorporando una visión más centrada en las personas y en la evolución desde ANS hacia XLAs. Todo ello configura un esquema de seguimiento con elementos estructurados y una orientación definida, si bien la amplitud del modelo y la dependencia de la integración tecnológica sugieren un grado de desarrollo que previsiblemente se consolidará progresivamente a lo largo de la ejecución.

### 3.2.2 Automatización de control y seguimiento

Puntuación máxima: 2,5 puntos.

| ATOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2,0 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Correcta descripción de la automatización del control y seguimiento del servicio, sin que represente coste para la ADA, con un detalle de nivel alto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |
| La propuesta de ATOS contempla la automatización de los mecanismos de control y seguimiento mediante el uso de herramientas de reporting capaces de generar paneles e informes de forma automática, consolidando la información operativa del servicio. Esta capacidad permite estructurar el seguimiento en un entorno homogéneo y centralizado, facilitando la disponibilidad continua de datos relevantes para la gestión. No obstante, la amplitud del sistema y la necesidad de integrar diferentes fuentes y procesos sitúan este planteamiento en un nivel que, aun siendo consistente, previsiblemente requerirá una progresiva estabilización durante la ejecución. |     |

### 3.3 Procedimiento de calidad

#### 3.3.1 Procedimientos de calidad

Puntuación máxima: 2.5 puntos.

| ATOS                                                                                                                                                        | 2,5 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Correcta descripción de los procedimientos de calidad y de los informes, con un detalle de nivel alto.                                                      |     |
| La propuesta de ATOS plantea un enfoque de calidad sustentado en un equipo especializado y en un plan de mantenimiento que sirve como base para ordenar las |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 22/68 |



actividades de seguimiento y mejora del servicio. Aunque se expone el marco metodológico con amplitud, no se detallan con la misma precisión las dinámicas de auditoría ni la asignación concreta de responsabilidades, dejando parte del procedimiento sujeto a ajuste durante la ejecución. Aun así, la existencia de un sistema propio de calidad y de mantenimiento aporta una referencia estable sobre la que estructurar los procesos.

### 3.3.2 Automatización de calidad

Puntuación máxima: 2,5.

| ATOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2,0 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Correcta descripción de la automatización del control de la calidad sin que represente coste para la ADA, con un detalle de nivel alto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
| La propuesta de ATOS configura un modelo de automatización de la calidad sustentado en la integración con BMC Helix, que actúa como un repositorio centralizado para consolidar información procedente de distintos entornos ITSM y generar paneles de control automatizados. Este enfoque permite unificar procesos y datos en una plataforma común, facilitando el seguimiento continuo y la evaluación del rendimiento del servicio. Aunque el diseño muestra una base tecnológica sólida, la amplitud de las integraciones previstas exige un alineamiento operativo que previsiblemente se desarrollará durante la ejecución. |     |

## 3.4 Servicios de guardia 24x7

### 3.4.1 Procedimiento del servicio de guardia

Puntuación máxima: 4.

| ATOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 3,0 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Hay una correcta descripción del procedimiento de guardia. La información se presenta con un alto nivel de detalle.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |
| El procedimiento de guardia planteado por ATOS se articula sobre un sistema de turnos semanales y la capacidad de atender incidencias, incluidas las relacionadas con ciberseguridad, así como actuaciones urgentes comunicadas con antelación. La propuesta incorpora referencias generales a la mejora del servicio y establece un marco funcional para la atención fuera de horario, aunque no concreta tiempos de respuesta. En su conjunto, el modelo refleja una organización definida, con algunos aspectos pendientes de desarrollo operativo. |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 23/68 |



### 3.4.2 Servicios ofertados

Puntuación máxima: 3.

| ATOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2,50 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <p>Hay una correcta descripción de los servicios ofertados. La información se ofrece con un alto nivel de detalle.</p> <p>La propuesta de ATOS plantea un servicio de guardia orientado a garantizar la continuidad operativa mediante la atención de incidencias fuera del horario estándar, apoyándose en mecanismos de supervisión que incluyen ámbitos vinculados a la ciberseguridad. El alcance funcional descrito se concentra en la gestión de incidencias durante dicho periodo, sin incorporar servicios adicionales como telefonía o impresión. Ofrece atención remota y presencial a altos cargos aunque sin mucho detalle. En conjunto, el planteamiento ofrece una estructura definida y orientada a la continuidad.</p> |      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 24/68 |



## 4 Valoración de la oferta de AYESA

### 4.1 Solución Técnica Propuesta

#### 4.1.1 Organización Propuesta para el desarrollo del servicio

Puntuación máxima: 15 puntos.

| AYESA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 12,0 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <b>1. Comprensión de la prestación del servicio</b><br>Correcta comprensión de la prestación del servicio. Alineado con lo establecido en la Invitación aportando un valor medio.<br><br>La propuesta muestra una comprensión sólida del servicio, articulando un modelo territorializado con coordinación específica en cada provincia y un enfoque común basado en procedimientos unificados y en la consolidación de GLPI como herramienta central. Se evidencia una asimilación adecuada del entorno multisede y de la diversidad de ITSM, proponiendo integraciones y un gobierno operativo homogéneo, así como una aproximación estructurada a la coprestación mediante la “pareja operativa” entre técnico y personal funcionario. No obstante, la descripción del escenario real del BAM carece de mayor detalle en volúmenes, cargas por provincia y mecanismos para integrar la actividad proveniente de herramientas heterogéneas, así como en el modo de convivencia operativa con el personal funcionario. En conjunto, la comprensión expresada resulta consistente y bien orientada, si bien apoyada en algunos elementos que requieren mayor definición.<br><br>Puntuación: 3,0. |      |
| <b>2. Compresión de tareas y roles</b><br>Correcta compresión de las tareas y roles de los componentes del equipo. Alineado con lo establecido en la Invitación aportando un valor alto.<br><br>La propuesta presenta una definición estructurada de las responsabilidades del Jefe de Proyecto y de los coordinadores provinciales, complementada con la descripción operativa de los técnicos N1 en atención presencial y remota, así como de los perfiles de infraestructura. Se incluyen funciones detalladas mediante tablas y se incorpora un pool de respaldo para absorber picos de actividad y contingencias, junto con un esquema de reuniones y comités que dota de coherencia al modelo. Aunque no se explicita el dimensionamiento total del servicio ni por provincia, y algunos flujos de trabajo y tareas de los técnicos se describen de forma general, la organización planteada muestra una comprensión global y consistente de la estructura requerida. En conjunto, la aproximación refleja un entendimiento sólido de las tareas y roles previstos, si bien con aspectos que podrían desarrollarse con mayor detalle.<br><br>Puntuación: 3,5.                              |      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 25/68 |



### 3. Propuestas de mejora

Hay propuestas de mejora suficientes para la prestación del servicio, con un detalle de nivel medio.

La propuesta incorpora perfiles especializados —consultor de calidad, consultor de herramientas y gestor de transición y cambio— junto con el apoyo de una Oficina Técnica de Automatización y la integración de Flexxible como plataforma de experiencia digital, configurando un marco estructurado para la evolución del servicio. Se describen fases iniciales de transformación y un cronograma de dos meses, así como iniciativas basadas en RPA orientadas principalmente a la auditoría y generación de informes. Aunque las mejoras no se concretan en actuaciones específicas y los plazos y responsabilidades se exponen de forma general, el enfoque proyecta una visión organizada y progresiva de las iniciativas previstas. En conjunto, se aprecia una orientación sólida hacia la mejora continua, apoyada en recursos adicionales con dedicación parcial y mecanismos de automatización.

Puntuación: 3,0.

### 4. Recursos y/o herramientas

Hay recursos y/o herramientas puestas a disposición del proyecto para el desarrollo del Servicio suficientes, con un detalle de nivel alto.

La propuesta describe un conjunto amplio de recursos y herramientas, articulado en torno a un ITSM unificado en GLPI conectado mediante integraciones automáticas con los sistemas existentes y capaz de realizar asignaciones basadas en sede, categoría o prioridad. Incorpora Flexxible como plataforma para inventario dinámico y autorremediación, y DokuWiki como base de conocimiento, complementado con conectores API REST/SOAP y automatización RPA para la convergencia progresiva de los distintos ITSM. Aunque se expone el marco general de integración y consolidación, no se detallan los mecanismos concretos, plazos o riesgos asociados, ni el proceso de compilación y automatización completa de la información ya existente. En conjunto, el planteamiento muestra una estructura tecnológica avanzada y coherente, si bien ciertos aspectos operativos quedan pendientes de mayor definición.

Puntuación: 2,5.

#### 4.1.2 Estrategia para el desarrollo del servicio

Puntuación máxima: 9 puntos.

| AYESA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 6,5 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>1. Definición del modelo de soporte</b><br><br>Hay una correcta definición del modelo de soporte, con un detalle de nivel medio.<br><br>El modelo plantea una coprestación estructurada con el personal funcionario, articulada bajo un marco operativo común y una única herramienta ITSM, incorporando la figura de “pareja operativa” y una coordinación continua en la gestión diaria. Incluye mecanismos |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 26/68 |



para atender incidencias críticas y emergencias de forma remota, además de una optimización interprovincial que facilita las actuaciones presenciales y reduce desplazamientos, complementada con el informe operativo diario y la geolocalización de técnicos y flota. El acceso al servicio se unifica mediante GLPI, integrando los distintos canales y herramientas existentes. Aunque la distribución detallada de tareas entre técnicos y personal funcionario, así como las particularidades de cada sede, se describe de forma general, el conjunto configura un modelo de soporte cohesionado y orientado a una operación coordinada.

Puntuación: 2,0.

## 2. Definición y planificación infraestructura

Hay una correcta definición y planificación de la infraestructura de soporte, con un detalle de nivel alto.

La propuesta presenta una planificación de la infraestructura basada en un conjunto definido de herramientas que estructuran la gestión operativa y la monitorización del servicio. El modelo se apoya en un centro de continuidad ubicado en Sevilla y describe de forma general el funcionamiento previsto, aunque sin detallar la disponibilidad requerida por componente ni los mecanismos de escalabilidad asociados. Asimismo, la integración con los distintos ITSM existentes se expone a nivel conceptual, sin profundizar en su conexión efectiva ni en los riesgos o dependencias del proceso. En conjunto, la aproximación muestra una arquitectura coherente, si bien acompañada de elementos que requerirían una mayor definición técnica.

Puntuación: 2,5.

## 3. Definición y planificación de tareas a automatizar

Hay una correcta definición y planificación de las tareas a automatizar, con un detalle de nivel medio.

La propuesta plantea un enfoque de automatización apoyado en RPA mediante UiPath para la integración de ITSM y el tratamiento automático de buzones, complementado con reglas operativas en GLPI que permiten generar alertas de ANS, reporting automatizado y trazabilidad sistemática. Este modelo se orienta a reducir tareas manuales y a descargar al personal funcionario de actividades repetitivas, integrando mecanismos que facilitan una gestión más eficiente del servicio. Aunque el nivel de detalle sobre las tareas específicas a automatizar es general, el planteamiento refleja una estructura coherente y orientada a la transformación progresiva del modelo operativo.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 27/68 |



Puntuación: 2,0.

#### 4.1.3 Procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua

Puntuación máxima: 3 puntos.

| AYESA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2,0 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>1. Procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua</b><br>Correcta descripción de los procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua. Alineado con lo establecido en la Invitación aportando un valor medio.<br><br>La propuesta define un procedimiento de gestión del cambio alineado con ITIL y con el modelo establecido por la ADA, abarcando actualizaciones de software, modificaciones de infraestructura y nuevas implementaciones dentro de un marco estructurado y con comités operativos orientados al seguimiento continuo. La monitorización se articula mediante Flexible y Tableau, combinando métricas técnicas y de satisfacción que permiten activar planes de mejora de forma sistemática. Asimismo, se incorporan indicadores concretos que facilitan la evaluación del servicio y refuerzan la trazabilidad del proceso. Aunque la arquitectura descrita integra múltiples capas tecnológicas que pueden aumentar la complejidad operativa, el enfoque global presenta un modelo ordenado y coherente para la supervisión y evolución del servicio.<br><br>Puntuación: 2,0. |     |

#### 4.1.4 Gestión de recursos y capacidad

Puntuación máxima: 3 puntos.

| AYESA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2,5 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>1. Descripción carga de trabajo</b><br>Hay una correcta descripción de la gestión de la carga de trabajo, con un detalle de nivel alto.<br><br>La propuesta presenta un planteamiento de carga de trabajo basado en un equipo estable y dimensionado, contemplando mecanismos para la cobertura de turnos, bajas y rotaciones, así como la interlocución centralizada del Jefe de Proyecto con el Comité Técnico de Seguimiento y la coordinación provincial. La organización descrita permite absorber ausencias de corta duración dentro del propio equipo, recurriendo al pool únicamente en situaciones puntuales. No se detalla la posibilidad de redistribuir efectivos presenciales entre provincias, aunque el modelo refleja una estructura ordenada de gestión operativa.<br><br>Puntuación: 1,5. |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 28/68 |



## 2. Aseguramiento disponibilidad de recursos

Hay aseguramiento de la disponibilidad de los recursos donde sea necesario, con un detalle de nivel medio.

La propuesta plantea un modelo de aseguramiento basado en el seguimiento continuado por parte del coordinador del servicio, apoyado en la supervisión de KPI y en la automatización derivada de la integración entre GLPI, OCS y el Directorio Activo, lo que permite capturar y actualizar de forma sistemática la información operativa. Se describen mecanismos de control ligados al seguimiento diario, la supervisión y ciertos elementos de gobernanza, presentados de manera global. La definición de los procedimientos y de la trazabilidad asociada a tickets y activos se expone de forma general, si bien el enfoque muestra una estructura orientada a mantener la disponibilidad del servicio.

Puntuación: 1,0.

## 4.2 Procedimientos de control y seguimiento

### 4.2.1 Procedimiento de control y seguimiento

Puntuación máxima: 2,5 puntos.

| AYESA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2,5 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Correcta descripción de los procedimientos de control y seguimiento del servicio, con un detalle de nivel alto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |
| El procedimiento de control y seguimiento presentado por AYESA describe una integración completa con las herramientas del servicio, apoyándose en un modelo estructurado que detalla de forma amplia los procesos a aplicar e incorpora una figura específica de control de calidad para supervisar su ejecución. El enfoque sitúa al usuario como eje del seguimiento, complementado con visitas presenciales periódicas y auditorías que permiten verificar in situ el cumplimiento de los procedimientos y la correcta aplicación de las directrices operativas. En conjunto, se configura un planteamiento ordenado y metodológico que combina procedimientos definidos, mecanismos de supervisión y una orientación hacia la experiencia del usuario, si bien algunos elementos requieren una estructuración progresiva a lo largo de la ejecución. |     |

### 4.2.2 Automatización de control y seguimiento

Puntuación máxima: 2,5 puntos.

| AYESA | 2,0 |
|-------|-----|
|-------|-----|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 29/68 |



Correcta descripción de la automatización del control y seguimiento del servicio, sin que represente coste para la ADA, con un detalle de nivel alto.

La propuesta de AYESA incorpora un modelo de automatización del control y seguimiento basado en el uso de tecnología RPA, orientado a reducir tareas manuales y a consolidar la información operativa en un sistema unificado gestionado desde GLPI. Esta automatización facilita la generación sistemática de informes, la detección anticipada de desviaciones y la ejecución de validaciones estructuradas, integrando los datos en los cuadros de mando para su explotación continua. El planteamiento presenta un enfoque organizado y con un grado apreciable de madurez técnica, aunque su alcance requiere una integración progresiva dentro del ecosistema del servicio.

#### 4.3 Procedimiento de calidad

##### 4.3.1 Procedimientos de calidad

Puntuación máxima: 2.5 puntos.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>AYESA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>2,0</b> |
| Correcta descripción de los procedimientos de calidad y de los informes, con un detalle de nivel alto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |
| AYESA presenta un procedimiento de calidad organizado alrededor del seguimiento centralizado de indicadores mediante Tableau, integrado con las diferentes herramientas ITSM. La propuesta incorpora un consultor de calidad dedicado y un calendario definido de auditorías y entregables, apoyándose en herramientas proporcionadas sin coste y alineadas con los requisitos del ENS. El resultado es un modelo metodológico claro, con mecanismos formales de supervisión y revisión periódica. |            |

##### 4.3.2 Automatización de calidad

Puntuación máxima: 2,5.

|                                                                                                                                         |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>AYESA</b>                                                                                                                            | <b>2,5</b> |
| Correcta descripción de la automatización del control de la calidad sin que represente coste para la ADA, con un detalle de nivel alto. |            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 30/68 |



AYESA presenta un modelo de automatización de la calidad basado en la explotación centralizada de la información mediante Tableau y en la ejecución de tareas automáticas a través de robots RPA integrados en GLPI, sin recurrir a herramientas externas adicionales. El enfoque combina automatismos orientados al tratamiento de datos en la plataforma ITSM con la generación sistemática de indicadores y reportes, incorporando tecnologías como UiPath y la integración de encuestas mediante Limesurvey para su análisis automatizado.

#### 4.4 Servicios de guardia 24x7

##### 4.4.1 Procedimiento del servicio de guardia

Puntuación máxima: 4.

| AYESA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 3,0 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Hay una correcta descripción del procedimiento de guardia. La información se presenta con un alto nivel de detalle.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |
| AYESA propone un servicio de guardia que abarca incidencias de telefonía, infraestructura, ofimática e impresión, gestionado principalmente a través de asistencia remota y con atención diferenciada para altos cargos. El procedimiento se orienta a mantener la continuidad del servicio fuera del horario habitual, resolviendo lo posible a distancia y derivando al horario ordinario aquellas actuaciones que requieran intervención presencial. |     |

##### 4.4.2 Servicios ofertados

Puntuación máxima: 3.

| AYESA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2,0 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Hay una correcta descripción de los servicios ofertados. La información se ofrece con un nivel de detalle medio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
| AYESA presenta un modelo de guardia que integra intervenciones como sustitución de terminales, resolución de problemas de impresión y un canal específico para usuarios VIP, articulado principalmente a través de soporte remoto. La propuesta se orienta a mantener la operatividad fuera del horario habitual, proporcionando cobertura para los servicios incluidos en el catálogo. Cuando la actuación requiera presencia física, su resolución queda prevista para horario ordinario. |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                               |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                               |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO            | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA    |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ         |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ       |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUQCMT25UAC9WT75 | PÁG. 31/68 |



## 5 Valoración de la oferta de DXC

### 5.1 Solución Técnica Propuesta

#### 5.1.1 Organización Propuesta para el desarrollo del servicio

Puntuación máxima: 15 puntos.

| DXC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 15,00 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <p><b>1. Comprensión de la prestación del servicio</b><br/>Correcta comprensión de la prestación del servicio. Alineado con lo establecido en la Invitación aportando un valor alto.</p> <p>La propuesta muestra una comprensión detallada del modelo de servicio requerido, reflejando de forma clara la heterogeneidad de organismos, la convivencia de múltiples ITSM y la distribución multisede propia del entorno de la ADA, así como un conocimiento preciso de la situación actual. Expone un conjunto amplio y estructurado de palancas de transformación, organizadas en fases que permiten visualizar cómo evolucionará el servicio desde el modelo vigente hacia uno más homogéneo y eficiente. Describe además con claridad los mecanismos de coordinación con el personal funcionario y el modelo de atención a usuarios, incluyendo una justificación razonada de la distribución territorial de los técnicos. En conjunto, la aproximación evidencia una visión sólida y articulada de la prestación del servicio, coherente con las necesidades planteadas.</p> <p>Puntuación: 4,0.</p> <p><b>2. Compresión de tareas y roles</b><br/>Correcta compresión de las tareas y roles de los componentes del equipo. Alineado con lo establecido en la Invitación aportando un valor alto.</p> <p>La propuesta presenta una estructuración detallada de las tareas y roles, articulando la coordinación por provincias y la interacción diaria con otros servicios de la ADA, junto con una integración operativa que incorpora de forma efectiva al personal propio. Describe un modelo de escalado formalizado mediante un esquema claro y complementa la organización con recursos adicionales que refuerzan la gestión del servicio. Asimismo, la continuidad del personal actual se plantea como un elemento facilitador para preservar el conocimiento existente y asegurar una transición ordenada. En conjunto, la definición del modelo muestra una comprensión sólida y bien estructurada de las funciones requeridas.</p> <p>Puntuación: 4,0.</p> <p><b>3. Propuestas de mejora</b><br/>Hay propuestas de mejora suficientes para la prestación del servicio, con un detalle de nivel alto.</p> |       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 32/68 |



La propuesta presenta un conjunto articulado de mecanismos de mejora continua orientados a la optimización del servicio en un contexto con sedes distribuidas, herramientas diversas y dinámicas operativas heterogéneas. Detalla iniciativas basadas en monitorización, autorremediación y automatización, explicando cómo estas se integrarían progresivamente en la operativa diaria para incrementar la eficiencia. Asimismo, incorpora acciones formativas y capacidades de innovación que permiten sostener la evolución del modelo y reforzar su adaptación a nuevas necesidades.

Puntuación: 4,0.

#### 4. Recursos y/o herramientas

Hay recursos y/o herramientas puestas a disposición del proyecto para el desarrollo del Servicio suficientes, con un detalle de nivel alto.

La propuesta detalla un conjunto amplio y coherente de herramientas, articulado en torno a una plataforma ITSM unificada integrada automáticamente con los sistemas de los distintos organismos y capaz de gestionar asignaciones según sede, categoría o prioridad. Incorpora además soluciones de monitorización, inventario, reporting, automatización y gestión del conocimiento, junto con una herramienta específica para la geolocalización de técnicos con movilidad. También explicita que todo este equipamiento se aporta sin coste adicional y que las licencias se extenderán al personal funcionario para garantizar una operación homogénea. En conjunto, la definición muestra un marco tecnológico completo y orientado a la estandarización del servicio.

Puntuación: 3,0.

### 5.1.2 Estrategia para el desarrollo del servicio

Puntuación máxima: 9 puntos.

| DXC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 7,5 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>1. Definición del modelo de soporte</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |
| Hay una correcta definición del modelo de soporte, con un detalle de nivel alto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
| El modelo de soporte se presenta de forma estructurada, detallando su coordinación con el personal funcionario y la planificación progresiva de incorporación de recursos, formación y metodología, junto con un esquema organizativo coherente. Asimismo, se establecen criterios definidos para la priorización y asignación de tareas, reforzados por mecanismos de comunicación operativa que permiten una gestión diaria ordenada. La propuesta contempla además escenarios de crecimiento o ajuste de la demanda, integrados en un marco flexible que facilita la adaptación del servicio. En conjunto, la definición ofrece una visión completa y articulada del funcionamiento previsto. |     |
| Puntuación: 2,5.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 33/68 |



## 2. Definición y planificación infraestructura

Hay una correcta definición y planificación de la infraestructura de soporte, con un detalle de nivel alto.

La propuesta presenta una planificación estructurada de la infraestructura, describiendo un conjunto amplio de herramientas y su despliegue progresivo dentro del servicio. Se detallan de forma coherente las fases para la implantación de cada solución, así como su interoperabilidad con los distintos sistemas ITSM existentes, garantizando una operación unificada. Asimismo, se contempla un marco técnico que permite integrar estas capacidades en la evolución del servicio de manera ordenada y gradual.

Puntuación: 2,5.

## 3. Definición y planificación de tareas a automatizar

Hay una correcta definición y planificación de las tareas a automatizar, con un detalle de nivel alto.

La propuesta identifica de forma estructurada un conjunto de tareas susceptibles de automatización y detalla la tecnología prevista para su ejecución, incluyendo scripts, flujos orquestados y herramientas de análisis que permiten priorizar y desplegar estos automatismos. Explica además cómo estas acciones se integrarán con el ITSM, describiendo un ciclo operativo que contempla identificación, desarrollo, validación y mantenimiento continuado. El enfoque se articula de manera coherente con la operativa diaria, orientando la automatización a mejorar la eficiencia y reducir intervenciones manuales.

Puntuación: 2,5.

### 5.1.3 Procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua

Puntuación máxima: 3 puntos.

| DXC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2,5 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>1. Procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua</b><br>Correcta descripción de los procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua. Alineado con lo establecido en la Invitación aportando un valor alto.<br><br>La propuesta expone un procedimiento de gestión del cambio claramente estructurado, describiendo la metodología aplicada, las herramientas implicadas y las fases que conforman el proceso. Define con precisión los roles y responsabilidades de las personas encargadas de su ejecución, integrando estos elementos en un marco operativo coherente. Asimismo, incorpora una estrategia de comunicación que asegura la adecuada coordinación entre los distintos actores y una trazabilidad completa durante cada cambio. |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 34/68 |



Puntuación: 2,5.

#### 5.1.4 Gestión de recursos y capacidad

Puntuación máxima: 3 puntos.

| DXC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 3,0 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>1. Descripción carga de trabajo</b><br>Hay una correcta descripción de la gestión de la carga de trabajo, con un detalle de nivel alto.<br><br>La propuesta describe un modelo de gestión de la carga de trabajo basado en una capacidad flexible y transversal, sustentado en la monitorización continua y en la posibilidad de ajustar la asignación mediante redistribución o refuerzos cuando sea necesario. Expone una organización orientada a la estandarización progresiva y al uso intensivo de automatización e inteligencia artificial, integrando estos elementos en la operativa diaria. Asimismo, detalla la estrategia para distribuir las cargas, las herramientas utilizadas, la gestión de la demanda y un plan de contingencia ante picos de actividad, junto con un modelo de gestión del personal que asegura continuidad y adaptación.<br><br>Puntuación: 1,5. |     |
| <b>2. Aseguramiento disponibilidad de recursos</b><br>Hay aseguramiento de la disponibilidad de los recursos donde sea necesario, con un detalle de nivel alto.<br><br>La propuesta presenta un enfoque organizado para asegurar la disponibilidad de recursos en cada sede, fundamentado en la integración de los tiques en BMC Helix y en la monitorización continua de la carga de trabajo, lo que permite ajustar la asignación cuando es necesario. Se plantea un equipo con técnicos polivalentes, cuya capacitación y rotación estructurada refuerzan la cobertura operativa y la adaptación a distintos escenarios. Además, incorpora un plan de contingencia basado en un conjunto de técnicos preparados para su incorporación inmediata y un modelo de gestión de personas orientado a la retención del talento y la estabilidad del servicio.<br><br>Puntuación: 1,5.       |     |

#### 5.2 Procedimientos de control y seguimiento

##### 5.2.1 Procedimiento de control y seguimiento

Puntuación máxima: 2,5 puntos.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 35/68 |



| DXC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2,0 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <p>Correcta descripción de los procedimientos de control y seguimiento del servicio, con un detalle de nivel alto.</p> <p>La propuesta de DXC presenta un procedimiento de control y seguimiento apoyado en informes en tiempo real y en el uso de herramientas tecnológicas avanzadas que permiten consolidar datos operativos y supervisar la evolución del servicio de forma continua. Se contemplan mecanismos de análisis mediante encuestas de satisfacción y cuadros de mando dinámicos, orientados a identificar tendencias y ajustar actuaciones de manera progresiva. No obstante, la documentación no detalla expresamente quién realizará los controles ni establece la planificación temporal de auditorías o revisiones, configurando un planteamiento estructurado en su enfoque tecnológico, pero con elementos procedimentales que quedan sujetos a definición durante la ejecución del servicio.</p> |     |

### 5.2.2 Automatización de control y seguimiento

Puntuación máxima: 2,5 puntos.

| DXC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2,0 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <p>Correcta descripción de la automatización del control y seguimiento del servicio, sin que represente coste para la ADA, con un detalle de nivel alto.</p> <p>La propuesta de DXC plantea un modelo de automatización del control y seguimiento apoyado en herramientas capaces de centralizar información operativa y realizar control de inventario mediante plataformas como BMC Helix, FlexxClient o CheckMK, lo que permite disponer de una actualización continua de los activos y su estado. El documento describe de forma general las tecnologías que intervendrán en estos automatismos, orientadas a generar alertas, consolidar datos y facilitar la supervisión en tiempo real, aunque sin detallar en profundidad los flujos o reglas específicas de automatización asociadas. En conjunto, se configura un planteamiento estructurado en su enfoque tecnológico y con capacidad para soportar la trazabilidad y el seguimiento del servicio.</p> |     |

## 5.3 Procedimiento de calidad

### 5.3.1 Procedimientos de calidad

Puntuación máxima: 2.5 puntos.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 36/68 |



| DXC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1,5 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <p>Correcta descripción de los procedimientos de calidad y de los informes, con un detalle de nivel medio.</p> <p>DXC plantea un enfoque de calidad apoyado en auditorías de la CMDB y revisiones ligadas a la seguridad, lo que proporciona una estructura básica para asegurar la coherencia técnica del servicio. La propuesta describe procesos de control y seguimiento, aunque sin concretar estándares de referencia ni articular un equipo específico de calidad que canalice dichas actividades. Tampoco se incluye un sistema formal de encuestas de satisfacción, configurando un modelo centrado en determinados aspectos técnicos pero con elementos metodológicos aún pendientes de mayor definición.</p> |     |

### 5.3.2 Automatización de calidad

Puntuación máxima: 2,5.

| DXC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2,0 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <p>Correcta descripción de la automatización del control de la calidad sin que represente coste para la ADA, con un detalle de nivel alto.</p> <p>DXC plantea un modelo de automatización de la calidad apoyado en la integración con las soluciones BMC, lo que posibilita centralizar información y activar controles automáticos vinculados a distintos indicadores del servicio. La propuesta incorpora además el uso de la herramienta META para el análisis automatizado y la detección de patrones, aunque sin detallar las condiciones de uso ni el modo de provisión. El conjunto presenta una base tecnológica consistente para habilitar automatismos, si bien con un nivel de concreción limitado.</p> |     |

## 5.4 Servicios de guardia 24x7

### 5.4.1 Procedimiento del servicio de guardia

Puntuación máxima: 4.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 37/68 |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>DXC</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>3,0</b> |
| <p>Hay una correcta descripción del procedimiento de guardia. La información se presenta con un alto nivel de detalle.</p> <p>DXC detalla un procedimiento de guardia apoyado en un centro de continuidad ubicado en Avilés, con activación mediante distintos canales y cobertura para un colectivo amplio, incluidos usuarios de perfil directivo. El modelo contempla desplazamientos presenciales dentro de un radio establecido y orienta la respuesta hacia la continuidad operativa, si bien sin concretar la clasificación de incidencias ni los tiempos de actuación. En conjunto, el planteamiento muestra una estructura definida y mecanismos de activación claros.</p> |            |

#### 5.4.2 Servicios ofertados

Puntuación máxima: 3.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>DXC</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>2,5</b> |
| <p>Hay una correcta descripción de los servicios ofertados. La información se ofrece con un alto nivel de detalle.</p> <p>La propuesta de DXC recoge un conjunto de servicios de guardia que contempla atención prioritaria a usuarios VIP y desplazamientos dentro de un radio determinado desde las capitales, complementando el soporte remoto. El documento no detalla específicamente si la guardia cubre servicios como telefonía o impresión, centrando su alcance en incidencias del puesto de trabajo y en intervenciones presenciales cuando sean necesarias. El resultado es un esquema organizado y con límites funcionales definidos.</p> |            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 38/68 |



## 6 Valoración de la oferta de GPIC

### 6.1 Solución Técnica Propuesta

#### 6.1.1 Organización Propuesta para el desarrollo del servicio

Puntuación máxima: 15 puntos.

| GPIC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 11,0 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <b>1. Comprensión de la prestación del servicio</b><br>Correcta comprensión de la prestación del servicio. Alineado con lo establecido en la Invitación aportando un valor medio.<br><br>La propuesta reconoce el contexto inicial caracterizado por la dispersión de sedes, la heterogeneidad de herramientas y las distintas formas de operación presentes en Andalucía occidental, y plantea una estrategia orientada a su progresiva consolidación. Se alinea con la evolución corporativa hacia un modelo unificado en BMC Helix y presenta un análisis estructurado de la distribución de cargas y del dimensionamiento de la plantilla. Aunque la descripción de la operativa diaria conjunta con el personal funcionario no se detalla de forma práctica, la propuesta muestra una comprensión general del servicio y de los elementos clave para su estabilización y evolución.<br><br>Puntuación: 3,0.           |      |
| <b>2. Compresión de tareas y roles</b><br>Correcta comprensión de las tareas y roles de los componentes del equipo. Alineado con lo establecido en la Invitación aportando un valor medio.<br><br>La propuesta presenta una definición estructurada del equipo base, sustentada en una estimación detallada de la volumetría anual y del ratio de tiques por técnico, complementada con mecanismos específicos para absorber incrementos de demanda mediante refuerzos temporales. Se describen con claridad las funciones y responsabilidades mediante una matriz RACI y diagramas de flujo que articulan el ciclo de vida del tique y el modelo de escalado. Al mismo tiempo, la incorporación de múltiples equipos adicionales y la solución intermedia planteada para la integración de herramientas ITSM configuran un escenario organizativo amplio que requiere una coordinación cuidadosa.<br><br>Puntuación: 3,0. |      |
| <b>3. Propuestas de mejora</b><br>Hay propuestas de mejora suficientes para la prestación del servicio, con un detalle de nivel medio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 39/68 |



La propuesta incorpora un conjunto amplio de iniciativas orientadas a la mejora del servicio, entre ellas la monitorización continua mediante Flexible y la puesta a disposición de diversos equipos y servicios sin coste adicional, junto con desarrollos destinados a reforzar la experiencia del empleado público, la formación y la explotación de cuadros de mando. También plantea una evolución técnica apoyada en integraciones sucesivas que acompañan la transición del modelo actual. Al mismo tiempo, la amplitud de los desarrollos ofrecidos y la doble capa de integración prevista configuran un escenario que requiere una planificación cuidadosa para evitar dependencias y mantener la autonomía futura del servicio, máxime cuando no se detalla la dedicación de los recursos adicionales propuestos.

Puntuación: 3,0.

#### 4. Recursos y/o herramientas

Hay recursos y/o herramientas puestas a disposición del proyecto para el desarrollo del Servicio suficientes, con un detalle de nivel medio.

La propuesta presenta un conjunto amplio de recursos y herramientas, asumiendo la infraestructura y el licenciamiento en la nube sin coste adicional y mostrando experiencia y certificaciones en el uso operativo de BMC Helix. Este catálogo incluye soluciones consolidadas y desarrollos propios orientados a reforzar la gestión del servicio, aunque su volumen y diversidad configuran un entorno que requiere una coordinación cuidadosa para mantener la autonomía tecnológica. Asimismo, la planificación de integraciones sucesivas —primero en un ITSM unificado y posteriormente en BMC Helix— dibuja un modelo ambicioso que puede implicar un esfuerzo operativo significativo durante la transición.

Puntuación: 2,0.

### 6.1.2 Estrategia para el desarrollo del servicio

Puntuación máxima: 9 puntos.

| GPIC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 6,5 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>1. Definición del modelo de soporte</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |
| Hay una correcta definición del modelo de soporte, con un detalle de nivel medio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |
| La propuesta expone un modelo de soporte estructurado en una hoja de ruta por periodos, sustentado en un catálogo de servicios vertebrales alineados con prácticas ITIL y en mecanismos específicos para la gestión de la demanda, incluyendo un equipo de desborde para atender incrementos no planificados. Detalla además la operativa del servicio de guardia 24x7 y los procedimientos de atención preferente, integrados en un marco de continuidad del servicio. Aunque la definición del modelo contempla la convivencia de un ITSM consolidado y un sistema en transición, así como una colaboración en el terreno que no se describe en profundidad, se mantiene una visión ordenada del funcionamiento previsto. |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 40/68 |



Puntuación: 2,0.

## 2. Definición y planificación infraestructura

Hay una correcta definición y planificación de la infraestructura de soporte, con un detalle de nivel alto.

La propuesta define una infraestructura basada en un conjunto amplio de herramientas, articulando la integración progresiva de las soluciones actuales de las sedes en un ITSM consolidado y previendo una transición posterior hacia la plataforma corporativa definitiva. Incorpora elementos de cumplimiento normativo y mecanismos de seguridad alineados con las herramientas de la ADA, dentro de un marco que requeriría una coordinación cuidadosa para garantizar su completa adecuación. Aunque se plantea un control general sobre los niveles de servicio y una evolución escalonada de las capacidades técnicas, no se cuantifica de forma explícita el modelo de disponibilidad ni la escalabilidad prevista ante posibles picos de carga.

Puntuación: 2,5.

## 3. Definición y planificación de tareas a automatizar

Hay una correcta definición y planificación de las taras a automatizar, con un detalle de nivel medio.

La propuesta describe un ecosistema de automatización amplio y estructurado, organizado en bloques funcionales y sustentado en herramientas específicas que permiten abordar distintos ámbitos del servicio. Incluye la creación de una oficina dedicada a impulsar estos desarrollos, si bien no se detalla su coordinación operativa con la unidad interna responsable de automatización ni el papel del personal funcionario en estas tareas. Asimismo, aunque el planteamiento técnico es extenso, no se concretan de manera amplia ni las métricas ni beneficios esperados asociados a la implantación de las automatizaciones propuestas. En conjunto, se configura un enfoque completo y bien articulado que, no obstante, requiere una planificación equilibrada para asegurar su adecuada integración en el modelo global del servicio.

Puntuación: 2,0.

### 6.1.3 Procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 41/68 |



Puntuación máxima: 3 puntos.

| GPIC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2,0 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>1. Procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua</b><br>Correcta descripción de los procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua. Alineado con lo establecido en la Invitación aportando un valor medio.<br><br>La propuesta describe un proceso de gestión del cambio estructurado en fases, incorporando herramientas de evaluación de riesgos y un marco metodológico alineado con las directrices normativas vigentes. Integra además capacidades de monitorización continua mediante la explotación de métricas y cuadros de mando avanzados que facilitan el seguimiento operativo. El plan de comunicación y las acciones formativas previstas se orientan a acompañar la adopción de cambios, si bien la coordinación diaria entre personal externo y funcionarios no queda ampliamente desarrollada.<br><br>Puntuación: 2,0. |     |

#### 6.1.4 Gestión de recursos y capacidad

Puntuación máxima: 3 puntos.

| GPIC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2,0 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>1. Descripción carga de trabajo</b><br>Hay una correcta descripción de la gestión de la carga de trabajo, con un detalle de nivel medio.<br><br>La propuesta presenta un dimensionamiento de la carga de trabajo sustentado en estimaciones cuantitativas y una distribución territorial que busca adecuarse a la demanda prevista. Incluye un modelo de monitorización continua que permite ajustar la capacidad en función del rendimiento y prevé un mecanismo de refuerzo mediante un equipo de desborde para escenarios no planificados. No obstante, la descripción de los flujos cuando intervienen varios sistemas ITSM y la operativa de movilidad para equilibrar cargas se expone de forma menos detallada, al igual que las métricas asociadas a incrementos puntuales de actividad. En conjunto, la definición ofrece un planteamiento estructurado que requiere una coordinación cuidadosa para su plena eficacia.<br><br>Puntuación: 1,0.<br><br><b>2. Aseguramiento disponibilidad de recursos</b><br>Hay aseguramiento de la disponibilidad de los recursos donde sea necesario, con un detalle de nivel medio.<br><br>La propuesta establece un sistema de aseguramiento de recursos basado en la monitorización continua de la disponibilidad y del estado del servicio mediante cuadros de mando que permiten supervisar métricas clave. Incorpora procedimientos y automatizaciones orientados al control del inventario, los activos y la trazabilidad, |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 42/68 |



complementados con auditorías automatizadas apoyadas en capacidades avanzadas e inteligencia artificial. Aunque no se concreta una garantía explícita de disponibilidad física ininterrumpida por sede, el modelo prevé absorber bajas puntuales y variaciones moderadas de carga con el equipo base.

Puntuación: 1,0.

## 6.2 Procedimientos de control y seguimiento

### 6.2.1 Procedimiento de control y seguimiento

Puntuación máxima: 2,5 puntos.

| GPIC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2,5 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Correcta descripción de los procedimientos de control y seguimiento del servicio, con un detalle de nivel alto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
| La propuesta de GPIC establece un procedimiento de control y seguimiento con un nivel de estructuración elevado, apoyado en un control detallado de la documentación y en mecanismos formales de supervisión del servicio, incluidos cuadros de mando y revisiones periódicas. El modelo incorpora también un sistema de encuestas con un compromiso explícito respecto al nivel mínimo de valoración, orientado a integrar la percepción del usuario dentro del seguimiento operativo. Si bien la descripción no aclara el coste o provisión de determinadas herramientas empleadas en este control, el conjunto configura un enfoque organizado y con elementos de madurez metodológica. |     |

### 6.2.2 Automatización de control y seguimiento

Puntuación máxima: 2,5 puntos.

| GPIC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2,0 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Correcta descripción de la automatización del control y seguimiento del servicio, sin que represente coste para la ADA, con un detalle de nivel alto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
| La propuesta de GPIC plantea un modelo de automatización del control y seguimiento basado en tareas estructuradas y en el uso de herramientas que permiten sistematizar parte de la supervisión del servicio, especialmente en lo relativo al control documental y al seguimiento de indicadores. El enfoque incorpora algunos automatismos y cuadros de mando, así como un compromiso mínimo de valoración en las encuestas, orientando el análisis hacia la mejora continua. No obstante, la automatización descrita es limitada y con escasas referencias a integraciones específicas entre herramientas o a la generación de |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 43/68 |



información en tiempo real, configurando un planteamiento organizado pero de alcance moderado.

### 6.3 Procedimiento de calidad

#### 6.3.1 Procedimientos de calidad

Puntuación máxima: 2.5 puntos.

| GPIC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2,0 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Correcta descripción de los procedimientos de calidad y de los informes, con un detalle de nivel alto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
| GPIC articula sus procedimientos de calidad a través de una oficina dedicada que asume la supervisión integral del servicio, apoyada en un sistema propio orientado a la mejora continua y en la futura certificación del basado conforme a estándares reconocidos. El planteamiento incluye auditorías de seguridad, controles sistemáticos y el uso de herramientas de visualización que facilitan el análisis operativo, así como un plan de apoyo a certificaciones ISO que refuerza la formalización del modelo. |     |

#### 6.3.2 Automatización de calidad

Puntuación máxima: 2,5.

| GPIC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2,0 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Correcta descripción de la automatización del control de la calidad sin que represente coste para la ADA, con un detalle de nivel alto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |
| GPIC propone un modelo de automatización sustentado en la recopilación y consolidación de información desde las herramientas ITSM hacia paneles analíticos, junto con la monitorización de acciones preventivas vinculadas al servicio. El planteamiento prevé integraciones con plataformas como BMC y contempla mecanismos para reforzar la supervisión a través de indicadores y alertas automatizadas. Aunque la descripción ofrece una visión general del marco tecnológico sin profundizar en la ejecución de los automatismos ni en la intervención operativa de la ADA, el esquema resultante está orientado a la mejora continua. |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 44/68 |



## 6.4 Servicios de guardia 24x7

### 6.4.1 Procedimiento del servicio de guardia

Puntuación máxima: 4.

| GPIC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 3,5 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <p>Hay una correcta descripción del procedimiento de guardia. La información se presenta con un alto nivel de detalle.</p> <p>La propuesta de GPIC distingue de forma explícita la atención general de la dirigida a usuarios VIP, incorporando para estos la posibilidad de intervenciones en domicilio y la ejecución de actuaciones planificadas en régimen 24x7. El procedimiento permite programar trabajos con antelación y presenta una operativa estructurada, aunque no especifica el tipo de incidencias críticas ni sus tiempos de respuesta. El modelo refleja una organización completa y orientada a la continuidad, con algunos elementos sujetos a mayor concreción.</p> |     |

### 6.4.2 Servicios ofertados

Puntuación máxima: 3.

| GPIC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2,5 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <p>Hay una correcta descripción de los servicios ofertados. La información se ofrece con un alto nivel de detalle.</p> <p>GPIC plantea un servicio de guardia amplio, que incluye la resolución de incidencias en ámbitos como impresión, telefonía y otros componentes del puesto de trabajo, junto con desplazamientos a domicilios particulares dentro del tiempo establecido. La propuesta desarrolla con detalle la operativa de estas intervenciones, los mecanismos de supervisión y la posibilidad de programar actuaciones sin coste adicional. El conjunto configura un modelo bien estructurado y orientado a asegurar la continuidad, si bien algunos aspectos quedan pendientes de mayor concreción.</p> |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 45/68 |



## 7 Valoración de la oferta de PLEXUS

### 7.1 Solución Técnica Propuesta

#### 7.1.1 Organización Propuesta para el desarrollo del servicio

Puntuación máxima: 15 puntos.

| PLEXUS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 12,5 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <b>1. Comprensión de la prestación del servicio</b><br>Correcta comprensión de la prestación del servicio. Alineado con lo establecido en la Invitación aportando un valor alto.<br><br>La propuesta muestra una comprensión detallada de la prestación del servicio, articulando un modelo territorial muy concreto con técnicos N1 distribuidos por provincia y una estructura de coordinación que tiene en cuenta la diversidad operativa y la dispersión geográfica. Incorpora además una oficina técnica de transformación con perfiles especializados orientados a la mejora continua y al acompañamiento del servicio, complementando el modelo sin coste añadido. La definición de GLPI como ITSM principal se integra en el planteamiento general, aunque sin referencia explícita al futuro entorno corporativo previsto, y la interacción con el personal funcionario se menciona de forma menos desarrollada. En conjunto, la oferta configura una visión estructurada y amplia del servicio, cuya implementación requerirá una coordinación continua para garantizar una convivencia operativa plenamente alineada.<br><br>Puntuación: 3,5.                                                         |      |
| <b>2. Compresión de tareas y roles</b><br>Correcta comprensión de las tareas y roles de los componentes del equipo. Alineado con lo establecido en la Invitación aportando un valor medio.<br><br>La propuesta expone una estructuración clara de tareas y roles, distinguiendo de forma precisa las funciones del Jefe de Proyecto, los coordinadores provinciales y los distintos perfiles técnicos, incluyendo N1 presenciales, itinerantes, remotos y un técnico de seguridad, dentro de un modelo territorial justificado por criterios de densidad, dispersión y carga estimada. Se complementa con un CAU central que articula la recepción multicanal, el registro y categorización en GLPI, la resolución inicial y el escalado ordenado, así como la cobertura durante la guardia. El planteamiento incorpora mecanismos de continuidad y refuerzo mediante equipos de banquillo, un pool transversal y un modelo dinámico de capacidad que prevé apoyos interprovinciales y medidas de gestión de riesgos. La centralización operativa en GLPI añade una capa adicional de gestión que requerirá una coordinación cuidadosa para mantener la trazabilidad y alineación con los sistemas corporativos. |      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUQCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 46/68 |



Puntuación: 3,0.

### 3. Propuestas de mejora

Hay propuestas de mejora suficientes para la prestación del servicio, con un detalle de nivel alto.

La propuesta recoge un conjunto amplio y estructurado de mejoras, combinando automatización avanzada mediante reglas de negocio, flujos RPA y Robot Framework con un despliegue progresivo de capacidades como chatbot, autoservicio y analítica integrada en cuadros de mando. Integra además mecanismos de monitorización temprana y remediación automática apoyados en Zabbix y Flexxible, junto con formación multicanal y un modelo de gestión del conocimiento que facilita la adopción de las iniciativas planteadas. El enfoque incorpora también componentes de IA, autoservicio y herramientas complementarias que refuerzan la evolución del servicio dentro de un roadmap claramente planificado. No obstante, el conjunto de mejoras se apoya de forma central en un ecosistema ITSM específico, lo que exige una alineación cuidadosa para asegurar coherencia plena con el entorno corporativo previsto.

Puntuación: 3,5.

### 4. Recursos y/o herramientas

Hay recursos y/o herramientas puestas a disposición del proyecto para el desarrollo del Servicio suficientes, con un detalle de nivel alto.

La propuesta presenta un conjunto de recursos y herramientas configurado de manera coherente, estructurado alrededor de un ecosistema open-source que integra GLPI como núcleo del servicio y lo complementa con capacidades de monitorización, inventario, automatización y reporting alineadas con el modelo operativo definido. La incorporación de Zabbix y Flexxible, junto con OCS Inventory y las aplicaciones de inventario y actas, configura una arquitectura que favorece la detección temprana, la trazabilidad y la actualización continua de la información del puesto. Asimismo, el uso de Robot Framework, el chatbot con capacidades RAG, el autoservicio en GLPI y los cuadros de mando en Superset refuerzan la operativa diaria y la explotación de datos. En conjunto, los recursos se integran dentro de un roadmap claro y progresivo, conformando un entorno técnicamente sólido cuya correcta articulación operativa resultará clave para su plena efectividad.

Puntuación: 2,5.

## 7.1.2 Estrategia para el desarrollo del servicio

Puntuación máxima: 9 puntos.

|                                                                                   |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>PLEXUS</b>                                                                     | <b>6,0</b> |
| <b>1. Definición del modelo de soporte</b>                                        |            |
| Hay una correcta definición del modelo de soporte, con un detalle de nivel medio. |            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |  |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |                                                                                       |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 47/68 |                                                                                       |

El modelo de soporte se describe de forma estructurada, articulando una transición por fases que garantiza continuidad desde el inicio y una integración progresiva con la organización existente, apoyada en procedimientos alineados con el marco operativo de la ADA. Se define una coprestación bien organizada, con mecanismos de coordinación continua, flujos normalizados de atención y criterios explícitos para la gestión de la demanda y la priorización, incluyendo la convivencia operativa entre equipos y la adaptación territorial basada en datos reales. La propuesta contempla además un esquema de gobernanza con comités y accesos compartidos a indicadores, así como un servicio de emergencia 24x7 integrado con los distintos niveles de soporte.

Puntuación: 2,0.

## 2. Definición y planificación infraestructura

Hay una correcta definición y planificación de la infraestructura de soporte, con un detalle de nivel alto.

La propuesta define una infraestructura coherente articulada en torno a un núcleo GLPI integrado con herramientas de inventario, monitorización, automatización y reporting que conforman un ecosistema operativo unificado. Se describen con detalle los mecanismos de integración multi-ITSM, las capacidades de continuidad y contingencia, y un modelo de seguridad estructurado que incorpora funciones especializadas y controles normativos. El enfoque prioriza la operación remota y la monitorización continua para reforzar la eficiencia y reducir interrupciones, apoyándose en servicios 24x7 y en recursos de refuerzo ya previstos.

Puntuación: 2,5.

## 3. Definición y planificación de tareas a automatizar

Hay una correcta definición y planificación de las tareas a automatizar, con un detalle de nivel bajo.

La propuesta desarrolla un ecosistema de automatización amplio y estructurado, combinando herramientas de orquestación, RPA y analítica avanzada con casos de uso aplicables y un ciclo de implantación progresivo alineado con el roadmap previsto. Se detallan mecanismos de control, trazabilidad y supervisión, así como impactos operativos asociados y un enfoque que mantiene la intervención y supervisión por parte del personal de la ADA. El modelo integra remediación automática, autoapertura de tickets, validaciones técnicas y consolidación de inventario dentro de una arquitectura unificada.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 48/68 |



Puntuación: 1,5.

### 7.1.3 Procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua

Puntuación máxima: 3 puntos.

| PLEXUS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2,0 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <p>Correcta descripción de los procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua. Alineado con lo establecido en la Invitación aportando un valor medio.</p> <p>La propuesta presenta un proceso de gestión del cambio claramente estructurado, articulado en fases formales que incluyen solicitud, evaluación, aprobación, ejecución con planes de reversión y revisión posterior, acompañado de una gobernanza amplia con comités específicos, participación de la OTT y un plan de comunicación y formación orientado a minimizar impactos. Se integra un modelo de actualización controlada con calendarios trimestrales, pilotos y validación de la configuración, reforzado por una monitorización continua que combina detección temprana y generación automática de tickets con métricas centralizadas en paneles de seguimiento. El enfoque preventivo y trazable se complementa con mecanismos de coordinación periódica y herramientas que facilitan la supervisión operativa del servicio.</p> <p>Puntuación: 2,0.</p> |     |

### 7.1.4 Gestión de recursos y capacidad

Puntuación máxima: 3 puntos.

| PLEXUS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2,5 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <p><b>1. Descripción carga de trabajo</b></p> <p>Hay una correcta descripción de la gestión de la carga de trabajo, con un detalle de nivel alto.</p> <p>La propuesta ofrece una caracterización detallada de la carga de trabajo mediante un análisis territorial que distingue capitales, núcleos operativos y zonas dispersas, apoyándose en criterios de densidad, desplazamientos y planificación por áreas. Incorpora además un modelo de seguimiento basado en datos que contempla auditorías de rendimiento para ajustar cargas y optimizar rutas, complementado por balanceo dinámico entre equipos y apoyos interprovinciales. El uso de auto-asignación en la herramienta, alertas tempranas y recursos de refuerzo contribuye a anticipar incidencias y evitar acumulaciones. En conjunto, la planificación configura un enfoque estructurado cuya validación técnica requerirá una coordinación continuada para consolidar de forma completa los flujos de carga descritos.</p> |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 49/68 |



Puntuación: 1,5.

## 2. Aseguramiento disponibilidad de recursos

Hay aseguramiento de la disponibilidad de los recursos donde sea necesario, con un detalle de nivel medio.

La propuesta establece un sistema de aseguramiento de recursos apoyado en procedimientos formalizados que combinan control operativo, verificación de niveles de servicio y ciclos de mejora continua, sustentado en un conjunto amplio de indicadores revisados con periodicidad establecida. El modelo integra un control exhaustivo del inventario y de los activos mediante herramientas específicas y mecanismos de auditoría que garantizan exactitud y actualización permanente. La gobernanza se articula a través de comités dedicados y un panel de información compartido que facilita la supervisión en tiempo real y la trazabilidad del servicio. En conjunto, se configura un esquema organizado y completo que requiere una coordinación continuada para mantener la disponibilidad efectiva de los recursos durante toda la prestación.

Puntuación: 1,0.

## 7.2 Procedimientos de control y seguimiento

### 7.2.1 Procedimiento de control y seguimiento

Puntuación máxima: 2,5 puntos.

| PLEXUS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2,0 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Correcta descripción de los procedimientos de control y seguimiento del servicio, con un detalle de nivel alto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
| El procedimiento de control y seguimiento presentado por PLEXUS se apoya en un conjunto estructurado de mecanismos que combinan supervisión operativa, gestión sistemática de indicadores y el uso de herramientas avanzadas de monitorización que aportan visibilidad continua sobre la prestación del servicio. La propuesta describe un modelo organizado, con cuadros de mando y procesos formales de revisión que permiten anticipar desviaciones y apoyar la toma de decisiones. Aunque el planteamiento incorpora capacidades tecnológicas orientadas a mejorar la trazabilidad y el control, su alcance se mantiene dentro de un marco operativo equilibrado y adaptable a la evolución del servicio. Si bien, no hay seguimiento diario. En conjunto, configura un procedimiento sólido y funcional. |     |

### 7.2.2 Automatización de control y seguimiento

Puntuación máxima: 2,5 puntos.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 50/68 |



| PLEXUS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2,0 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <p>Correcta descripción de la automatización del control y seguimiento del servicio, sin que represente coste para la ADA, con un detalle de nivel alto.</p> <p>La propuesta de PLEXUS plantea un modelo de automatización del control y seguimiento apoyado en distintas herramientas, incluyendo soluciones de monitorización en el propio puesto que permiten disponer de información operativa en tiempo real. Aunque varios de los elementos descritos se presentan de forma amplia o genérica, el enfoque incorpora capacidades diferenciales orientadas a estructurar el seguimiento y a facilitar la detección temprana de incidencias. El conjunto configura un planteamiento organizado y técnicamente solvente.</p> |     |

### 7.3 Procedimiento de calidad

#### 7.3.1 Procedimientos de calidad

Puntuación máxima: 2.5 puntos.

| PLEXUS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2,5 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <p>Correcta descripción de los procedimientos de calidad y de los informes, con un detalle de nivel alto.</p> <p>PLEXUS propone un sistema de calidad construido en torno a GLPI como herramienta central para la trazabilidad, el control de indicadores y la gestión de no conformidades, complementado con encuestas de satisfacción y ciclos de revisión periódica. El enfoque incluye un conjunto amplio de KPIs y mecanismos de supervisión que permiten mantener un control continuado del rendimiento del servicio. Aunque la propuesta profundiza especialmente en el uso de GLPI y proporciona menos detalle sobre otros ITSM, el resultado es un procedimiento definido.</p> |     |

#### 7.3.2 Automatización de calidad

Puntuación máxima: 2,5.

| PLEXUS | 1,5 |
|--------|-----|
|--------|-----|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 51/68 |



Correcta descripción de la automatización del control de la calidad sin que represente coste para la ADA, con un detalle de nivel medio.

PLEXUS desarrolla un modelo de automatización de la calidad que combina la explotación estructurada de información del ITSM GLPI con el empleo de Robot Framework para automatizar procesos y verificaciones, integrando además módulos de inteligencia artificial con fines analíticos. Este enfoque reúne diferentes herramientas destinadas a reforzar el control operativo y la trazabilidad, conformando un sistema técnicamente articulado y orientado a la modernización. A pesar de esto, algunos componentes se presentan sin detallar su implementación práctica.

## 7.4 Servicios de guardia 24x7

### 7.4.1 Procedimiento del servicio de guardia

Puntuación máxima: 4.

| PLEXUS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 3,0 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <p>Hay una correcta descripción del procedimiento de guardia. La información se presenta con un alto nivel de detalle.</p> <p>PLEXUS formula un modelo de guardia que prioriza la atención a usuarios VIP y prevé la realización de actuaciones presenciales cuando resulte necesario, sin detallar la ubicación concreta de estas intervenciones. El procedimiento asegura la continuidad fuera del horario habitual mediante una coordinación centralizada y la activación de los distintos perfiles técnicos disponibles. La presencialidad la adecua a una serie de umbrales. Aunque ciertos aspectos operativos se exponen de forma general, la estructura descrita resulta correcta.</p> |     |

### 7.4.2 Servicios ofertados

Puntuación máxima: 3.

| PLEXUS                                                                                                                  | 2,0 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <p>Hay una correcta descripción de los servicios ofertados. La información se ofrece con un nivel de detalle medio.</p> |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 52/68 |



PLEXUS propone un servicio de guardia centrado en la atención a incidencias del puesto de trabajo, incluyendo soporte de hardware e infraestructura mediante los perfiles designados para estos turnos. El diseño del servicio plantea una cobertura continuada para asegurar la operatividad fuera del horario habitual, aunque no desarrolla de forma específica actuaciones vinculadas a telefonía o comunicaciones. En conjunto, la propuesta describe un modelo funcional y ordenado.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |  |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |                                                                                       |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUQCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 53/68 |                                                                                       |

## 8 Valoración de la oferta de SOLTEL

### 8.1 Solución Técnica Propuesta

#### 8.1.1 Organización Propuesta para el desarrollo del servicio

Puntuación máxima: 15 puntos.

| SOLTEL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 13,5 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <p><b>1. Comprensión de la prestación del servicio</b><br/>Correcta comprensión de la prestación del servicio. Alineado con lo establecido en la Invitación aportando un valor alto.</p> <p>La propuesta muestra una comprensión adecuada del entorno, reflejando la complejidad derivada de la heterogeneidad de herramientas y el distinto grado de madurez digital de los organismos, y articula un modelo de doble enfoque que combina continuidad operativa y evolución progresiva del servicio. Se recoge un planteamiento centrado en el Centro de Atención Remota como eje operativo, complementado con la presencia del Jefe de Proyecto en territorio y disponibilidad preferente para asegurar coordinación cercana. La organización propuesta identifica correctamente la necesidad de coordinación provincial, si bien la figura de un coordinador principal para las diversas provincias, apoyado por otros perfiles, configura un modelo que requiere especial atención para mantener la agilidad en cada ámbito territorial. En conjunto, la descripción refleja una visión estructurada y realista de la prestación, alineada con los objetivos del servicio.</p> <p>Puntuación: 3,5.</p> <p><b>2. Compresión de tareas y roles</b><br/>Correcta comprensión de las tareas y roles de los componentes del equipo. Alineado con lo establecido en la Invitación aportando un valor alto.</p> <p>La propuesta presenta una organización definida en tres niveles —estratégico, táctico y operativo— apoyada en una Matriz RACI que distribuye de forma ordenada las responsabilidades entre los distintos perfiles y su interacción con la ADA. Se incorporan funciones especializadas como el Consultor ITSM, el Transition Manager o el Gestor de Conocimiento, que contribuyen a estructurar la gobernanza y a sostener la evolución del servicio. La presencia de múltiples figuras de coordinación y apoyo configura un modelo amplio que, aunque sólido en su planteamiento, requiere una gestión alineada para mantener la coherencia operativa.</p> <p>Puntuación: 4,0.</p> <p><b>3. Propuestas de mejora</b></p> |      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 54/68 |



Hay propuestas de mejora suficientes para la prestación del servicio, con un detalle de nivel alto.

La propuesta recoge un conjunto amplio de mejoras que integra automatización de incidencias, mecanismos de autorremediación y monitorización avanzada del puesto mediante Flexxible, junto con una analítica centralizada basada en cuadros de mando que consolida la información operativa. Estas medidas se presentan de forma estructurada y orientadas a reforzar la eficiencia del servicio, proporcionando capacidades de supervisión y respuesta proactiva. Asimismo, se incorporan recursos y licencias adicionales que amplían el alcance funcional previsto, articulados mediante desarrollos propios y conectores específicos.

Puntuación: 3,5.

#### 4. Recursos y/o herramientas

Hay recursos y/o herramientas puestas a disposición del proyecto para el desarrollo del Servicio suficientes, con un detalle de nivel alto.

La propuesta expone un conjunto de recursos y herramientas amplio y estructurado, articulado en torno a un ecosistema que integra una plataforma ITSM centralizada, telemetría avanzada, monitorización de infraestructura y analítica unificada, complementado además con herramientas formativas para facilitar la adopción de cambios. Se incorpora una centralita virtual orientada a unificar los canales de contacto y reforzar la trazabilidad operativa. El modelo prevé desarrollos específicos para la integración con las distintas ITSM locales, un elemento clave en las fases iniciales del servicio. En conjunto, el planteamiento configura un entorno tecnológico sólido cuya planificación requerirá un ajuste progresivo conforme se avance en la definición detallada de cargas y recursos.

Puntuación: 2,5.

### 8.1.2 Estrategia para el desarrollo del servicio

Puntuación máxima: 9 puntos.

| SOLTEL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 6,5 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>1. Definición del modelo de soporte</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
| Hay una correcta definición del modelo de soporte, con un detalle de nivel medio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |
| El modelo de soporte descrito se articula alrededor de un nivel centralizado de atención remota que actúa como punto unificado de entrada y resolución temprana, complementado por una fase inicial en la que se prevé una convivencia controlada de sistemas supervisada mediante mecanismos de transición específicos. La propuesta mantiene la operativa propia de cada organismo, utilizando la plataforma central como entorno de consolidación y supervisión, y plantea una estructura donde el flujo de información hacia los técnicos presenciales requiere una coordinación continua. Aunque no se detalla en profundidad la interacción con el personal funcionario, el enfoque presentado configura un esquema |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 55/68 |



operativo estructurado que combina resolución remota, procesos de integración progresiva y mecanismos de soporte distribuido.

Puntuación: 2,0.

## 2. Definición y planificación infraestructura

Hay una correcta definición y planificación de la infraestructura de soporte, con un detalle de nivel alto.

La propuesta describe una infraestructura basada en monitorización proactiva mediante telemetría avanzada, incorporando capacidades de autorremediación que permiten anticipar y resolver de forma automática una parte relevante de las incidencias recurrentes. El modelo se articula sobre una plataforma centralizada que unifica datos y flujos operativos, apoyándose en integraciones previstas mediante conectores para consolidar la información procedente de los distintos entornos locales. La coexistencia de esta arquitectura con iniciativas corporativas en evolución requiere una planificación cuidadosa para asegurar la convergencia tecnológica a medio plazo. En conjunto, se plantea un ecosistema técnico estructurado cuya efectividad dependerá del ajuste progresivo de las integraciones propuestas.

Puntuación: 2,5.

## 3. Definición y planificación de tareas a automatizar

Hay una correcta definición y planificación de las tareas a automatizar, con un detalle de nivel medio.

La planificación presentada establece una secuencia gradual de automatización que abarca desde tareas iniciales de aplicación general hasta fases más avanzadas apoyadas por una oficina técnica específica, incorporando capacidades de autorremediación orientadas a reducir intervenciones repetitivas. El modelo integra automatismos en distintos ámbitos del servicio, incluyendo monitorización del puesto, generación automática de tickets, encuestas y reporting, así como mecanismos predictivos basados en telemetría. Aunque los casos de uso tempranos se formulan de manera amplia, el enfoque global muestra una estructura definida que facilita su evolución progresiva.

Puntuación: 2,0.

### 8.1.3 Procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua

Puntuación máxima: 3 puntos.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 56/68 |



| SOLTEL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2,5 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <p>Correcta descripción de los procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua. Alineado con lo establecido en la Invitación aportando un valor alto.</p> <p>La propuesta establece procedimientos de gestión del cambio claramente diferenciados para actualizaciones de software, modificaciones de infraestructura y nuevas implementaciones, apoyándose en un modelo de monitorización continua que combina datos técnicos y de satisfacción para activar ajustes operativos cuando corresponda. La definición de métricas específicas aporta un marco de evaluación estructurado que facilita el seguimiento del servicio y la toma de decisiones. El uso integrado de diversas plataformas tecnológicas y la coexistencia de integraciones basadas en APIs o en cargas periódicas configura un entorno funcional amplio que requerirá una coordinación cuidadosa para mantener la coherencia entre sistemas.</p> |     |

#### 8.1.4 Gestión de recursos y capacidad

Puntuación máxima: 3 puntos.

| SOLTEL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2,0 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <p><b>1. Descripción carga de trabajo</b><br/>Hay una correcta descripción de la gestión de la carga de trabajo, con un detalle de nivel medio.</p> <p>La propuesta presenta un enfoque organizado para el seguimiento de la carga de trabajo, apoyándose en mecanismos de monitorización en tiempo real y en cuadros de mando que permiten identificar tendencias y posibles desviaciones operativas. La centralización de la información facilita una visión unificada del servicio y contribuye a la toma de decisiones basada en datos. Aunque no se detalla la volumetría estimada por sedes o provincias, el modelo ofrece una estructura que permite ajustar la planificación conforme avance la explotación. En conjunto, la descripción configura un planteamiento ordenado y coherente para el control de la carga de trabajo.</p> <p>Puntuación: 1,0.</p> <p><b>2. Aseguramiento disponibilidad de recursos</b><br/>Hay aseguramiento de la disponibilidad de los recursos donde sea necesario, con un detalle de nivel medio.</p> <p>La propuesta presenta un modelo de aseguramiento apoyado en mecanismos de supervisión continua basados en herramientas especializadas y en un sistema de análisis automatizado que incorpora un agente de IA capaz de realizar auditorías sobre la actividad del servicio. Se definen umbrales de control y métricas adicionales orientadas a la estabilidad operativa, complementadas por un seguimiento permanente mediante plataformas de monitorización y cuadros de mando. La estructura organizativa centraliza</p> |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 57/68 |



la coordinación en una figura principal, acompañada de perfiles de apoyo para las distintas provincias, lo que configura un esquema que requiere una gestión alineada para asegurar la fluidez operativa en cada territorio.

Puntuación: 1,0.

## 8.2 Procedimientos de control y seguimiento

### 8.2.1 Procedimiento de control y seguimiento

Puntuación máxima: 2,5 puntos.

| SOLTEL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2,5 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Correcta descripción de los procedimientos de control y seguimiento del servicio, con un detalle de nivel alto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
| El procedimiento de control y seguimiento de SOLTEL presenta una estructura amplia y formalizada, con un sistema de mando unificado que integra auditorías, seguimiento de KPIs y un CAU de primer nivel, complementado por informes diarios que proporcionan visibilidad inmediata del estado del servicio. La propuesta contempla reuniones de seguimiento frecuentes y un marco de ANS detallado, junto con el uso sistemático de encuestas de satisfacción para reforzar la supervisión continua. Aunque incorpora nuevos indicadores y mecanismos adicionales, la alineación con las interacciones previstas con el personal propio se describe de forma menos desarrollada. |     |

### 8.2.2 Automatización de control y seguimiento

Puntuación máxima: 2,5 puntos.

| SOLTEL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2,0 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Correcta descripción de la automatización del control y seguimiento del servicio, sin que represente coste para la ADA, con un detalle de nivel alto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
| La propuesta de SOLTEL presenta un modelo de automatización amplio, apoyado en un conjunto notable de herramientas destinadas a centralizar datos, generar alertas y facilitar la supervisión continua del servicio. El enfoque incorpora automatismos aplicados a la gestión de incidencias, la monitorización y la consolidación de información en cuadros de mando, configurando un sistema estructurado que busca reforzar la trazabilidad y la detección temprana de desviaciones. Aunque la integración de múltiples soluciones requiere una coordinación técnica significativa, el planteamiento global ofrece una base organizada y coherente con una valoración intermedia dentro del criterio evaluado. |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 58/68 |



### 8.3 Procedimiento de calidad

#### 8.3.1 Procedimientos de calidad

Puntuación máxima: 2.5 puntos.

| SOLTEL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2,0 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Correcta descripción de los procedimientos de calidad y de los informes, con un detalle de nivel alto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
| SOLTEL presenta un procedimiento de calidad estructurado en distintas fases, respaldado por un conjunto extenso de indicadores y el apoyo de un equipo específico dedicado al control del servicio, junto con la previsión de certificar el proyecto conforme a un marco reconocido. El enfoque recoge mecanismos para la revisión continua y procesos definidos para evaluar la evolución del servicio. Indica que están previstas auditorías semanales, mensuales, trimestrales y anuales, aunque no se detallan auditorías de seguridad. |     |

#### 8.3.2 Automatización de calidad

Puntuación máxima: 2,5.

| SOLTEL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2,5 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Correcta descripción de la automatización del control de la calidad sin que represente coste para la ADA, con un detalle de nivel alto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |
| SOLTEL describe un modelo de automatización de la calidad apoyado en recursos especializados, incluyendo la dedicación de horas tanto a la oficina de automatización como a un perfil específico de calidad. El planteamiento prevé la centralización de datos mediante Tableau y complementa la supervisión con un agente de IA orientado a la detección temprana de desviaciones. En conjunto, configura una estructura técnica consolidada y un enfoque sistematizado. |     |

### 8.4 Servicios de guardia 24x7

#### 8.4.1 Procedimiento del servicio de guardia

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 59/68 |



Puntuación máxima: 4.

| SOLTEL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 3,5 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <p>Hay una correcta descripción del procedimiento de guardia. La información se presenta con un alto nivel de detalle.</p> <p>SOLTEL propone un procedimiento de guardia estructurado que contempla la atención a todos los usuarios y la posibilidad de desplazarse a cualquier punto de la provincia. El modelo incluye actuaciones planificadas fuera del horario estándar y la disponibilidad permanente de los responsables del servicio en un marco 24x7. Aunque se apoya en los ANS generales y las implantaciones se gestionan con cargo a la bolsa de horas, el planteamiento presenta una organización sólida.</p> |     |

#### 8.4.2 Servicios ofertados

Puntuación máxima: 3.

| SOLTEL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 3,0 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <p>Hay una correcta descripción de los servicios ofertados. La información se ofrece con un alto nivel de detalle.</p> <p>SOLTEL presenta un servicio de guardia de alcance amplio, incorporando atención en telefonía IP, soporte remoto y presencial y desplazamientos dedicados para usuarios VIP dentro del radio establecido. La propuesta añade además la monitorización de servidores y el empleo de un sistema de autoservicio con funcionalidades de IA, estructurando un soporte continuo con diversos medios técnicos. Aunque ciertos elementos se describen de forma menos detallada, el modelo resultante es consistente.</p> |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 60/68 |



## 9 Valoración de la oferta de TEKNEI

### 9.1 Solución Técnica Propuesta

#### 9.1.1 Organización Propuesta para el desarrollo del servicio

Puntuación máxima: 15 puntos.

| TEKNEI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 11,5 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <p><b>1. Comprensión de la prestación del servicio</b><br/>Correcta comprensión de la prestación del servicio. Alineado con lo establecido en la Invitación aportando un valor medio.</p> <p>La propuesta muestra una comprensión adecuada del servicio en un entorno multisede y con diversidad de herramientas, reflejando un enfoque ordenado para operar en un modelo mixto donde conviven distintos ITSM y equipos distribuidos. Se aprecia una atención específica a la integración operativa con el personal funcionario, planteada como un elemento central para asegurar continuidad y homogeneidad en la prestación del soporte. No obstante, la descripción del escenario real del BAM y de la carga de trabajo por provincia y sede es limitada, así como la concreción sobre la convivencia diaria en la coprestación del servicio, aspectos cuya definición condiciona la adaptación operativa en un contexto tan heterogéneo. En conjunto, la propuesta presenta una visión estructurada de la prestación, alineada con los requisitos generales del servicio, aunque con elementos que requieren precisión adicional para consolidar plenamente el entendimiento del entorno.</p> <p>Puntuación: 3,0.</p> <p><b>2. Comprensión de tareas y roles</b><br/>Correcta comprensión de las tareas y roles de los componentes del equipo. Alineado con lo establecido en la Invitación aportando un valor medio.</p> <p>La propuesta presenta una estructura de equipo claramente dimensionada, complementada con un conjunto de recursos de respaldo que refuerzan la continuidad operativa en situaciones de aumento de demanda o contingencias. Se observa una aproximación organizada a la definición global del servicio, aunque la caracterización de las funciones específicas de los técnicos de Nivel 1, tanto en modalidad presencial como remota, resulta menos desarrollada. Del mismo modo, la descripción de tareas por perfil y de los flujos de trabajo asociados aparece formulada de manera general, sin profundizar en la articulación del escalado entre niveles y organismos.</p> <p>Puntuación: 3,0.</p> <p><b>3. Propuestas de mejora</b><br/>Hay propuestas de mejora suficientes para la prestación del servicio, con un detalle de nivel medio.</p> |      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 61/68 |



La propuesta reúne un conjunto amplio de iniciativas orientadas a la automatización, la integración entre herramientas y la evolución hacia un funcionamiento más proactivo, estructuradas en torno a la Oficina de Evolución y Mejora, lo que aporta coherencia al enfoque global. Estas líneas de trabajo se presentan con una orientación estratégica clara, aunque su despliegue no se acompaña de una definición completa sobre cómo asegurar una aplicación homogénea en todos los organismos. Asimismo, los plazos y responsabilidades asociados a cada iniciativa se describen de forma general y sin una conexión explícita con indicadores o metas operativas.

Puntuación: 3,0.

#### 4. Recursos y/o herramientas

Hay recursos y/o herramientas puestas a disposición del proyecto para el desarrollo del Servicio suficientes, con un detalle de nivel alto.

La propuesta plantea un modelo sustentado en un ITSM único capaz de centralizar la información procedente de las distintas herramientas en uso y de aplicar reglas automáticas de asignación según sede, categoría o prioridad, lo que configura una base tecnológica coherente. El uso de Jira como núcleo del sistema se presenta de forma estructurada, si bien la integración con los entornos existentes y los pasos necesarios para su implantación aparecen descritos de manera general. También se menciona la existencia de capacidades de automatización y de una base de conocimiento asociada, sin detallar plenamente sus casos de uso ni su alcance operativo. En conjunto, la propuesta refleja una aproximación ordenada al ecosistema de herramientas, aunque algunos aspectos requerirían una mayor definición para valorar su encaje en el entorno actual de la ADA.

Puntuación: 2,5.

### 9.1.2 Estrategia para el desarrollo del servicio

Puntuación máxima: 9 puntos.

| TEKNEI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 5,5 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>1. Definición del modelo de soporte</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |
| <p>Hay una correcta definición del modelo de soporte, con un detalle de nivel bajo.</p> <p>La propuesta expone un modelo de soporte mixto que organiza de forma coherente la atención remota y presencial, ofreciendo una visión estructurada del funcionamiento general del servicio. No obstante, la articulación de los mecanismos de colaboración con el personal funcionario y la gestión operativa en un entorno de sedes heterogéneas aparece descrita de manera amplia. También se formulan de forma general los procedimientos para la atención de emergencias y la gestión de incidencias críticas, así como las previsiones para adaptarse a variaciones en la demanda.</p> <p>Puntuación: 1,5.</p> |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 62/68 |



## 2. Definición y planificación infraestructura

Hay una correcta definición y planificación de la infraestructura de soporte, con un detalle de nivel medio.

La propuesta plantea una infraestructura sustentada en un ITSM único integrado con las soluciones existentes y complementada con herramientas de análisis y control basadas en Power BI, configurando un marco tecnológico coherente. La descripción de este esquema se presenta de forma general, sin detallar suficientemente los mecanismos técnicos que permitirían su conexión con los distintos entornos ni aportar elementos gráficos que faciliten su comprensión. Asimismo, la definición de los controles de seguridad, la continuidad operativa y la capacidad de escalar la infraestructura aparece formulada de manera amplia.

Puntuación: 2,0.

## 3. Definición y planificación de tareas a automatizar

Hay una correcta definición y planificación de las tareas a automatizar, con un detalle de nivel medio.

La propuesta identifica diversas tareas susceptibles de automatización y plantea su ejecución mediante scripts y tecnologías RPA, configurando un enfoque orientado a reducir intervenciones repetitivas y a mejorar la consistencia operativa. Estas capacidades se describen de forma estructurada, aunque sin detallar plenamente los beneficios esperados en la carga del servicio ni su integración con el ITSM único. Del mismo modo, los mecanismos de control, seguimiento y auditoría de las automatizaciones se presentan de manera general, sin profundizar en su impacto operativo ni en su convivencia con el personal funcionario. En conjunto, la planificación muestra una base ordenada que requeriría una mayor definición para valorar adecuadamente su alcance y efectos sobre el modelo de soporte.

Puntuación: 2,0.

### 9.1.3 Procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua

Puntuación máxima: 3 puntos.

| TEKNEI                                                                                                                                                                  | 2,5 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Correcta descripción de los procedimientos de gestión del cambio y monitorización continua. Alineado con lo establecido en la Invitación aportando un valor alto.       |     |
| La propuesta presenta un planteamiento estructurado para la gestión del cambio y el seguimiento continuo, incorporando criterios de priorización, métricas operativas y |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 63/68 |



herramientas de análisis que permiten monitorizar la carga de trabajo y el rendimiento del servicio. La definición de indicadores clave y su integración en cuadros de mando aporta una base organizada para la supervisión, aunque el uso de herramientas queda condicionado a las soluciones disponibles en el entorno de la ADA. La coordinación para aplicar cambios derivados de la monitorización se describe de forma general, sin detallar plenamente el proceso conjunto entre ambas partes ni el alcance de las mejoras continuas previstas. En conjunto, el enfoque muestra una estructura clara que requeriría una mayor concreción para asegurar una implantación plenamente alineada con las necesidades del servicio.

#### 9.1.4 Gestión de recursos y capacidad

Puntuación máxima: 3 puntos.

| TEKNEI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2,0 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <p><b>1. Descripción carga de trabajo</b><br/>Hay una correcta descripción de la gestión de la carga de trabajo, con un detalle de nivel medio.</p> <p>La propuesta presenta una estimación estructurada del volumen de trabajo y su distribución entre provincias y sedes, ofreciendo una base general para comprender la demanda del servicio. No obstante, el seguimiento de la carga operativa se apoya inicialmente en una recopilación manual de datos procedentes de distintos ITSM, lo que limita la capacidad de monitorización en tiempo real. Tampoco se detallan de forma completa las herramientas, métricas o indicadores que se emplearían para analizar la capacidad y el rendimiento del equipo. En conjunto, la descripción ofrece un marco básico que requeriría una definición más precisa para garantizar un control continuado y eficaz de la carga de trabajo.</p> <p>Puntuación: 1,0.</p> <p><b>2. Aseguramiento disponibilidad de recursos</b><br/>Hay aseguramiento de la disponibilidad de los recursos donde sea necesario, con un detalle de nivel medio.</p> <p>La propuesta incorpora una referencia ordenada a indicadores y métricas operativas, así como a la emisión periódica de informes y mecanismos básicos de supervisión del servicio, lo que aporta una estructura inicial para el control de la disponibilidad de recursos. Estos elementos se complementan con una visión general de los procesos de seguimiento y gobernanza, aunque descritos con un nivel de concreción limitado. La definición formal de procedimientos, la trazabilidad por provincia y el control detallado de inventario y activos se exponen de manera amplia, sin un desarrollo específico que permita anticipar su operatividad plena.</p> <p>Puntuación: 1,0.</p> |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 64/68 |



## 9.2 Procedimientos de control y seguimiento

### 9.2.1 Procedimiento de control y seguimiento

Puntuación máxima: 2,5 puntos.

| TEKNEI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2,0 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <p>Correcta descripción de los procedimientos de control y seguimiento del servicio, con un detalle de nivel alto.</p> <p>El procedimiento de control y seguimiento presentado por TEKNEI establece una estructura organizativa clara entre la ADA y la empresa, con una definición detallada de roles y comités que facilita la interlocución y la coordinación del servicio. El planteamiento incorpora un marco de gobierno y mecanismos de reporte apoyados en su propio ITSM, si bien la descripción operativa sobre cómo se llevará a cabo la supervisión en un entorno con múltiples herramientas queda menos desarrollada, centrando la operativa en su sistema y dejando en segundo plano la integración con los restantes. Aunque se prevén controles internos y auditorías, no se incluye un cuestionario específico dirigido a los usuarios.</p> |     |

### 9.2.2 Automatización de control y seguimiento

Puntuación máxima: 2,5 puntos.

| TEKNEI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1,5 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <p>Correcta descripción de la automatización del control y seguimiento del servicio, sin que represente coste para la ADA, con un detalle de nivel medio.</p> <p>La propuesta de TEKNEI describe un sistema de control y seguimiento apoyado en cuadros de mando específicos, alimentados por datos extraídos del ITSM y procesados mediante rutinas automatizadas. El planteamiento incorpora automatizaciones basadas fundamentalmente en scripts y procesos propios para consolidar información, generar informes y activar alertas, configurando un esquema orientado a reducir tareas manuales y estructurar la supervisión. Aunque su alcance depende en parte de desarrollos internos y de la evolución del modelo de integración, el conjunto ofrece una aproximación organizada y coherente con una valoración intermedia del criterio evaluado.</p> |     |

## 9.3 Procedimiento de calidad

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUQCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 65/68 |



### 9.3.1 Procedimientos de calidad

Puntuación máxima: 2.5 puntos.

| TEKNEI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2,0 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <p>Correcta descripción de los procedimientos de calidad y de los informes, con un detalle de nivel alto.</p> <p>TEKNEI plantea un sistema de calidad basado en un conjunto amplio de indicadores, con especial atención a los tiempos de respuesta y otros parámetros operativos obtenidos del ITSM y analizados mediante Power BI. La propuesta presenta una estructura organizada para el seguimiento, aunque la definición general del modelo de calidad es menos detallada y no incorpora auditorías de seguridad específicas. El enfoque incluye una revisión básica de aspectos relacionados con PKI y utiliza Jira para la gestión de incidencias.</p> |     |

### 9.3.2 Automatización de calidad

Puntuación máxima: 2,5.

| TEKNEI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1,5 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <p>Correcta descripción de la automatización del control de la calidad sin que represente coste para la ADA, con un detalle de nivel medio.</p> <p>TEKNEI establece un modelo de automatización centrado en la identificación de desviaciones, utilizando Jira como ITSM y Power BI para la recopilación, transformación y visualización de datos. La propuesta incorpora alertas automáticas y flujos de actuación que permiten sistematizar el seguimiento de incidencias y parámetros de calidad. Aunque no se incluyen capacidades avanzadas basadas en IA y parte del alcance depende de desarrollos y licencias específicas.</p> |     |

## 9.4 Servicios de guardia 24x7

### 9.4.1 Procedimiento del servicio de guardia

Puntuación máxima: 4.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 66/68 |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>TEKNEI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>3,0</b> |
| <p>Hay una correcta descripción del procedimiento de guardia. La información se presenta con un alto nivel de detalle.</p> <p>TEKNEI plantea un procedimiento de guardia centrado en incidencias que supongan una interrupción completa del servicio o afecten a un número elevado de usuarios, aplicando criterios homogéneos sin distinción de perfiles. El modelo incorpora compromisos de tiempos de resolución y contempla desplazamientos a las sedes cuando sea necesario, aunque no detalla el equipamiento disponible para el técnico. Tampoco se incluyen referencias a actuaciones programadas o a los costes asociados.</p> |            |

#### 9.4.2 Servicios ofertados

Puntuación máxima: 3.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>TEKNEI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>2,5</b> |
| <p>Hay una correcta descripción de los servicios ofertados. La información se ofrece con un alto nivel de detalle..</p> <p>TEKNEI expone un servicio de guardia que incluye la atención a incidencias de impresión, telefonía IP, seguridad e infraestructura, ofreciendo una cobertura uniforme para todos los usuarios. El procedimiento combina soporte remoto y presencial según el tipo de incidencia, sin establecer distinciones entre perfiles ni ampliar la descripción a otros aspectos operativos. En su conjunto, la propuesta refleja un enfoque ordenado y funcional.</p> |            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO             | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA     |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ          |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ        |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMOYUOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 67/68 |



## 10 Evaluación Final

El resultado final de la evaluación tras el análisis de los criterios, ordenado de forma decreciente es el siguiente:

| EMPRESA | SOLUCIÓN<br>TÉCNICA<br>PROPUESTA | CONTROL Y<br>SEGUIMIENTO | CALIDAD | GUARDIAS | TOTAL |
|---------|----------------------------------|--------------------------|---------|----------|-------|
| DXC     | 28,00                            | 4,00                     | 3,50    | 5,50     | 41,00 |
| SOLTEL  | 24,50                            | 4,50                     | 4,50    | 6,50     | 40,00 |
| AYESA   | 23,00                            | 4,50                     | 4,50    | 5,00     | 37,00 |
| GPIC    | 21,50                            | 4,50                     | 4,00    | 6,00     | 36,00 |
| PLEXUS  | 23,00                            | 4,00                     | 4,00    | 5,00     | 36,00 |
| TEKNEI  | 21,50                            | 3,50                     | 3,50    | 5,50     | 34,00 |
| ATOS    | 17,50                            | 4,00                     | 4,50    | 5,50     | 31,50 |

Fdo.: MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO

Fdo.: BENITO ÁNGEL PRIETO LEÓN

Fdo.: FRANCISCO JOSÉ NARANJO MORENO

Fdo.: JOSE MARÍA GÓMEZ RUIZ

Fdo.: EUGENIA PÉREZ CARO

Fdo.: JUAN FRANCISCO DÍAZ GARCÍA

Fdo.: EDUARDO MIRANDA AZPIROZ

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN |                                 |            |
| FIRMADO POR                                                                                                                                                                                                                                                                       | EUGENIA PEREZ CARO              | 30/03/2026 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FRANCISCO JOSE NARANJO MORENO   |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JUAN FRANCISCO DIAZ GARCIA      |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | JOSE MARIA GOMEZ RUIZ           |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | BENITO ANGEL PRIETO LEON        |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | MARCO ANTONIO LÓPEZ BRAVO       |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EDUARDO MIRANDA AZPIROZ         |            |
| VERIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pk2im7GM49EMQYUJOCMTR25UAC9WT75 | PÁG. 68/68 |

