

Informe técnico sobre los criterios valorables mediante juicio de valor

**BAM F “C. B. PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LOS CENTROS DE
COMPETENCIA DE CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y
TRABAJO AUTÓNOMO Y SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO”**

BAM CONTR 2025 670011

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 1/78	



Índice

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	3
2.1.	Cuestión 1: Plan de transición y consolidación de la prestación inicial del servicio	15
2.1.1.	Criterio: [D] Detalle de la Información.....	15
2.1.2.	Criterio: [C] Claridad Expositiva.....	16
2.1.3.	Criterio: [A] Adecuación a Solución	16
2.2.	Cuestión 2: Plan de evolución hacia un modelo de prestación basado en servicios.....	17
2.2.1.	Criterio: [D] Detalle de la Información.....	17
2.2.2.	Criterio: [C] Claridad Expositiva.....	18
2.2.3.	Criterio: [A] Adecuación a Solución	18
2.3.	CUESTIÓN 3. Plan de implementación de la facturación del Servicio de Operación.....	19
2.3.1.	Criterio: [D] Detalle de la Información.....	19
2.3.2.	Criterio: [C] Claridad Expositiva.....	19
2.3.3.	Criterio: [A] Adecuación a Solución	20
2.4.	CUESTIÓN 4. Revisión y mejora de las tablas normalizadas asociadas al diseño, construcción y modificación de plataformas a partir de la experiencia del SAE	20
2.4.1.	Criterio: [D] Detalle de la Información.....	20
2.4.2.	Criterio: [C] Claridad Expositiva.....	21
2.4.3.	Criterio: [A] Adecuación a Solución	21
2.5.	CUESTIÓN 5. Plan de mejora tecnológica: Automatización de baja virtual de la infraestructura..	22
2.5.1.	Criterio: [D] Detalle de la Información.....	22
2.5.1.1.	Criterio: [C] Claridad Expositiva	22
2.5.1.2.	Criterio: [A] Adecuación a Solución.....	23
3.	VALORACIONES	23
3.1.	Comprobaciones previas.....	23
3.2.	Tabla de puntuación ordenada alfabéticamente por nombre de la persona licitadora	24
3.3.	Personas licitadoras que superan el umbral	26
ANEXO I.	DETALLE DE LAS VALORACIONES POR PERSONA LICITADORA.....	27
ANEXO I. 1.	UTE SOLTEL IT SOLUTIONS SL, ACCENTURE SL	28
ANEXO I. 2.	INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U.	38
ANEXO I. 3.	FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS SA.....	48
ANEXO I. 4.	UTE NTT DATA SPAIN INFRASTRUCTURES ENGINEERING SL, NTT DATA SPAIN SL (NTT DATA SPAIN INFRASTRUCTURES ENGINEERING SL).....	58
ANEXO I. 5.	T-SYSTEMS ITC IBERIA, SAU	68

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 2/78	



1. INTRODUCCIÓN

El presente Informe está referido al expediente BAM CONTR 2025 670011, “**C. B. PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LOS CENTROS DE COMPETENCIA DE CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y TRABAJO AUTÓNOMO Y SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO**”, y contiene las valoraciones de los criterios valorables mediante juicio de valor de las 5 personas licitadoras que han enviado su propuesta, en respuesta a la carta de invitación previamente enviada.

El informe ha sido elaborado por: Francisco José Carrasquilla Ortiz, Francisco Rodríguez Méndez y Francisco Javier Caro Bellerín, siendo todos empleados públicos adscritos a la Dirección General de Estrategia Digital de la Agencia Digital de Andalucía perteneciente a la Consejería de Industria, Energía y Minas.

2. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

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

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

Definición del escenario práctico:

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

Existe una iniciativa de homogeneización y estandarización de las metodologías de trabajo y herramientas de gestión del servicio entre los diferentes centros de competencias, descrita en el presente pliego.

Las actividades de transformación hacia un modelo de servicio se realizarán dentro del presente contrato basado.

La metodología objetivo para los servicios está descrita en el ANEXO II – MODELO OBJETIVO UNIFICADO (MOU)

La infraestructura podrá estar en CPDs de las consejerías o CPDs corporativos.

El Seguimiento y Control en la prestación de los servicios, lo realizará la Oficina de Supervisión, Control y Seguimiento, con los contratos asociados que dispongan para tal fin.

La ADA marcará la estrategia y dirección para la evolución del servicio.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 3/78	



La persona/entidad licitadora deberá incluir en sus propuestas la estimación del esfuerzo (en HBS) de cada una de las cuestiones planteadas en este caso práctico. Dicha estimación supone un compromiso contractual siempre y cuando se mantenga el alcance en el momento de su ejecución. Se podrá aplicar una tolerancia máxima del 20%, que deberá estar motivada adecuadamente y deberá contar con la aprobación del Responsable del Contrato.

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

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

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

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

Estrategia de transición: Definición de subfases, hitos y cronograma detallado para la puesta en marcha del servicio, minimizando el impacto en la operativa de los organismos implicados.

Adaptación a metodologías y estándares: Plan inicial de actuaciones para la implementación progresiva de ITILv3 con mejoras en ITIL 4 para la gestión del servicio, así como el uso de PMP, Agile y DevSecOps en la gestión de proyectos.

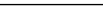
Plan de integración y homogeneización: Medidas para estandarizar herramientas y procesos entre los diferentes CC TIC, garantizando la interoperabilidad y eficiencia del servicio.

Gestión del riesgo y continuidad: Identificación de riesgos asociados a la transición y establecimiento de planes de contingencia para mitigar posibles incidencias.

Mecanismos de seguimiento y control: Definición de indicadores de desempeño (KPIs) y métricas que permitan evaluar la correcta implantación del servicio y su alineación con los objetivos estratégicos. Organización del servicio para garantizar la correcta supervisión del proceso por parte de la Oficina de Supervisión, Control y Seguimiento.

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

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 4/78	



Una vez completada la transición inicial y asegurada la continuidad operativa (descrita en la Cuestión 1), la empresa adjudicataria deberá presentar un **Plan de Evolución detallado para transformar la prestación consolidada del servicio hacia el Modelo Objetivo Unificado definido por la ADA que se explicita en el ANEXO II – MODELO OBJETIVO UNIFICADO (MOU)**. Este plan debe describir cómo se pasará de la situación inicial a un modelo maduro, eficiente y orientado al valor, basado en la gestión por servicios. El objetivo es asegurar que la prestación del servicio no solo sea operativa, sino que evolucione continuamente para alinearse con la estrategia de la ADA y aportar valor medible a los organismos y centros de competencias TIC.

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

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 5/78	



- **Gestión del cambio organizacional:** Plan para gestionar el impacto del cambio en las personas y la cultura organizacional (tanto del equipo del adjudicatario como potencialmente en los organismos usuarios) derivado de la adopción del MOU y el modelo basado en servicios. Incluir estrategias de comunicación, formación y soporte para facilitar la adaptación
- **Medición del valor y reporting avanzado:** Definición de métricas e indicadores (más allá de los *KPIs* operativos iniciales) que demuestren el valor aportado por el servicio a los organismos y a la ADA. Diseño de cuadros de mando e informes dirigidos a los diferentes interesados (incluyendo ADA para estrategia y la Oficina de Supervisión, Control y Seguimiento para supervisión) que reflejen esta perspectiva de valor y el progreso en la adopción del MOU.

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

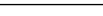
La persona/entidad licitadora deberá argumentar cómo este plan de evolución asegurará una transformación progresiva y controlada hacia el MOU, garantizando no solo la eficiencia operativa sino también la entrega de valor medible y la alineación continua con las directrices estratégicas de la ADA.

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

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

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

- **Definición Detallada de la Unidad Base del Servicio de Operación (UBSO):** Explicación clara y precisa de qué constituye una *UBSO*. Se debe justificar la unidad elegida (ej. por elemento gestionado, por tipo de tecnología, una unidad abstracta ponderada) y cómo se cuantifica de forma objetiva.
- **Catálogo de Elementos Gestionados y Mapeo a UBSO:** Descripción de cómo se categorizará la “planta de servicios gestionados” (inventario de *CIs*¹: servidores, BBDD, aplicaciones, equipos de red, etc.) y cómo cada tipo de elemento o servicio contribuirá al cálculo total de *UBSOs*. Se debe especificar la fuente de información para este inventario (ej. *CMDB*).
- **Modelo Paramétrico para el Cálculo de UBSO:** Presentación de la fórmula o modelo detallado para calcular el número total de *UBSOs* mensuales. Este modelo debe incorporar y ponderar, como mínimo, los siguientes factores:
 - Atender las incidencias (de cualquier tipo), problemas y peticiones.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 6/78	



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

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 7/78	



CUESTIÓN 4. Revisión y mejora de las tablas normalizadas asociadas al diseño, construcción y modificación de plataformas a partir de la experiencia del SAE

Contexto

El Acuerdo Marco de referencia sobre el que se fundamenta el presente contrato basado establece una clara estrategia de estandarización y homogeneización en la prestación de servicios de Explotación de Sistemas e Infraestructuras, siendo el **Modelo Objetivo Unificado (MOU)** la pieza clave para alcanzar dicho objetivo.

El CC TIC que atiende al Servicio Andaluz de Empleo (SAE) ha adquirido una valiosa experiencia en la estimación de esfuerzos para las peticiones de diseño, construcción y modificación de plataformas (incluyendo su puesta en servicio), desglosando este conjunto de actividades en aproximadamente **180 tareas estándar**. Esta experiencia representa un alto nivel de madurez en la estimación de esfuerzos. El ANEXO I-5 reproduce la tabla que se utiliza actualmente para la estimación y posterior facturación de los servicios prestados en ese ámbito.

La presente cuestión tiene un doble objetivo estratégico para el licitador:

1. Garantizar la Continuidad y Nivel de Madurez alcanzado: Evitar cualquier retroceso en el nivel de detalle y precisión de la estimación de esfuerzos conseguido en el CC TIC del SAE, considerado un punto de partida de alta madurez.

2. Acelerar la Convergencia hacia el MOU: Utilizar esta experiencia avanzada del SAE como base para refinar las Tablas Normalizadas que se describen en el Modelo de Facturación, contribuyendo a la homogeneización y estandarización a nivel global de la ADA.

Requerimiento de la Propuesta

El licitador deberá presentar una propuesta para la **Revisión, Refinamiento y Mejora** del **Estimador por tablas normalizadas** al que se hace referencia en el apartado 3.1.2.5.1.2 RELACIÓN DE ESTIMADORES DE ESFUERZO DE LOS SERVICIOS TI EN EL MOU.

La propuesta deberá focalizarse en los siguientes **Servicios TI de Infraestructura** objeto del Contrato Basado:

1. Servicio de Diseño, Construcción y Modificación de Plataformas (**SDCMP**)
2. Servicio de Asesoramiento Técnico (**SAT**)
3. Servicio de Gestión del Cambio, Entregas y Despliegues (**SGCED**)

La argumentación de la propuesta deberá abordar de manera explícita los siguientes puntos.

A. Comprensión del Marco de Servicios y Estimación

El licitador deberá demostrar una comprensión adecuada de:

1. **La Naturaleza de los Servicios TI (descritos en el Modelo de Servicios):** Argumentar en qué medida las tablas normalizadas usadas actualmente por el SAE, ver ANEXO I-5, se alinean con la definición, alcance, actividades y tareas asociadas a los servicios **SDCMP**, **SAT** y **SGCED**. Deberá indicar tanto las fortalezas como las debilidades de dicha identificación y agrupación de tareas y proponer de forma argumentada una mejora de las usadas actualmente. La propuesta deberá separar las actividades y tareas de cada uno de esos tres servicios TI.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 8/78	



2. **El Mecanismo de Facturación (descrito en el Modelo de Facturación):** Argumenta el funcionamiento del **Estimador por tablas normalizadas**, y que la estimación de esfuerzo consensuada entre el Cliente (CC TIC/SAE) y el Contratista para una solicitud de servicio es la base directa para su facturación una vez el servicio ha sido certificado como prestado efectivamente y de forma satisfactoria. Para ello, cada uno de los elementos de las tablas normalizadas propuestas deberá poder parametrizarse para que:

1. La tarea esencial quede perfectamente imbricada en la actividad estándar correspondiente.
2. La tarea esencial esté perfectamente acotada, estableciendo con claridad la unidad estimada (ej: 1 servidor, 1 aplicación, 1 prueba, ...), de modo que el valor de esfuerzo que se derive (expresado en HBS) pueda ser objeto de negociación entre cliente (CC TIC/SAE) y Contratista y facilite lo indicado en este sentido en la FASE DE TRANSICIÓN.

B. Propuesta Concreta de Refinamiento y Homogeneización

La persona/entidad licitadora deberá proponer las modificaciones y ampliaciones concretas necesarias para **reducir el nivel de incertidumbre** de las Tablas Normalizadas iniciales del “Modelo de Facturación”, aprovechando el nivel de detalle de las tareas tabuladas en el CC TIC del SAE.

1. **Detalle de las Tablas Normalizadas:** Presentar, para los servicios **SDCMP**, **SAT** y **SGCED**, el **formato propuesto de las Tablas Normalizadas mejoradas**. Este formato debe desglosar las actividades en tareas esenciales con un nivel de detalle que refleje la madurez de la experiencia del SAE.

En caso que alguna de las tareas no quede acotada adecuadamente para su estimación de esfuerzos por medio de las columnas ‘Servicio’, ‘Código de Actividad’, ‘Detalle de Actividad’ y ‘Tarea’ el licitador podrá añadir la descripción de la misma para resolver cualquier ambigüedad que pueda resultar significativa desde el punto de vista de la estimación de esfuerzos correspondiente.

2. **Inclusión de Nuevas Columnas:** El licitador podrá proponer la inclusión de **nuevas columnas** en las Tablas Normalizadas, más allá de los campos actualmente previstos. Cada nueva columna debe estar rigurosamente justificada, argumentando cómo su incorporación:
 - Mejora la precisión de la estimación de esfuerzos.
 - Facilita la estandarización de las tareas (homogeneización).
 - Se alinea con las directrices y modalidades de facturación definidas en el “Modelo de Facturación” del MOU.

C. Plan de Extensión Progresiva de la Homogeneización

El licitador deberá incluir un **Plan de Extensión Progresiva** que detalle cómo se gestionará la extensión de las Tablas Normalizadas refinadas, siguiendo los objetivos de homogeneización del MOU. El plan deberá estructurarse en las siguientes fases:

1. **Fase I: Implantación y Validación en el CC TIC que atiende al SAE:** Aplicación de las tablas refinadas en el CC TIC que atiende al SAE. La propuesta debe detallar los mecanismos de seguimiento para demostrar que se obtienen los resultados adecuados, específicamente:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 9/78	



- Reducción drástica de las potenciales discrepancias de estimación de esfuerzo entre Cliente y Contratista.
 - Incremento de la agilidad en la preparación de proyectos (SDCMP y SAT) y su puesta en servicio (SGCED), de modo que se facilite la evaluación previa del coste (presupuesto), su planificación, su ejecución y posterior validación, que de ser de conformidad, conllevará la consecuente tramitación de la factura por los servicios prestados.
2. **Fase II: Extensión al CC TIC que atiende a la CEETA:** Una vez estabilizada la solución en el SAE, el plan debe detallar la metodología para su extensión al CC TIC que atiende a la Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo (CEETA), aplicando las mismas consideraciones de éxito.
 3. **Fase III: Propuesta de Modificación Global del MOU:** Detallar los pasos necesarios para, una vez lograda la estabilización en ambos CC TIC, elevar la propuesta refinada al COMITÉ GENERAL DE SEGUIMIENTO (CGS) para su validación formal. Una vez conseguida será el RESPONSABLE DEL CONTRATO el encargado de trasladarla para su consideración tanto al Responsable Global de Servicios (**RGS**) como al Gestor Global de Procesos (**GGP**) para su estudio y potencial aprobación como **modificación del “Modelo de Facturación” del MOU**, habilitando su extensión a la totalidad de los contratos basados del Acuerdo Marco y al conjunto de CC TIC de la Agencia Digital de Andalucía.

La claridad y solidez de la propuesta en esta cuestión serán determinantes para demostrar la capacidad del licitador para asumir los objetivos estratégicos de estandarización y el nivel de madurez operativa requeridos por la ADA.

CUESTIÓN 5. Plan de mejora tecnológica: Automatización de baja virtual de la infraestructura

Introducción

En la actualidad, tanto la CEETA como el SAE se realizan tareas relativas a la baja de infraestructura que dan soporte a las aplicaciones de estos CC TIC. Ciertamente es que ambos CC TIC tienen dos modelos diferenciados de prestación de servicio:

- El CC TIC que atiende a la CEETA usa un modelo basado en perfiles encargados de realizar cada una de las tareas que les son encomendadas, entre ellas, la correspondiente a la baja de la infraestructura.
- El CC TIC que atiende al SAE usa un modelo híbrido: en determinados ámbitos el modelo se basa en un conjunto de perfiles que se ocupan de actividades estándar, pero para otros ámbitos el modelo se basa en un catálogo definido de actividades estándar, desglosadas en tareas esenciales, las cuales están tasadas y ya se dispone de una estimación de esfuerzos para su ejecución.

Centrándonos en el modelo actual de SAE, se ha venido trabajando con los años en aumentar el número de actividades estándar y su desglose de tareas esenciales, que aparecían en los catálogos iniciales, esto ha provocado que en muchas ocasiones se desgranen las tareas en “micro tareas” de cara a tener controlada qué tarea debía de ser realizada por un técnico en concreto, además de estimar el esfuerzo necesario para completar la tarea.

Fruto de este trabajo, se desarrolló el actual procedimiento de bajas, el cual está resumido en el ANEXO I-6, para entender cómo se realiza una baja en el SAE y poder adaptar la solución planteada a la realidad del CC TIC que atiende al SAE de forma que sea extrapolable y reutilizable en el resto de los CC TIC que atienden a la globalidad de organismos a los que la ADA presta los servicios descritos en el Acuerdo Marco de referencia sobre explotación de sistemas e infraestructuras.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 10/78	



El gran volumen de la demanda actual de trabajos por parte de los Organismos a los que presta servicio la ADA, el esfuerzo que requiere la consolidación de herramientas e infraestructura que se describe detalladamente en la HOJA DE RUTA DE TRANSFORMACIÓN, así como la necesidad continua de actualización ante nuevas versiones software y posibles fallos de seguridad, hacen que no se pueda atender todas las tareas de baja de infraestructura con la prioridad adecuada. En el caso que nos ocupa, una deficiente baja de la infraestructura provoca que los sistemas que alojan los distintos componentes software tengan que soportar una carga innecesaria. Como consecuencia, puesto que la mayor parte de la infraestructura está virtualizada, los recursos que aún siguen asignados, aunque sin uso, no pueden ser reutilizados por otra aplicación o CI. Por otra parte, esa consolidación de herramientas, infraestructura y prácticas descritas en el MOU (ver ANEXO II – MODELO OBJETIVO UNIFICADO (MOU)), hace viable la automatización de determinadas actuaciones. De modo que, se plantea la necesidad de contar con una solución que automatice las bajas virtuales de la infraestructura. Las bajas físicas (retirar cableado, elementos físicos, etc) se deberán seguir haciendo manualmente.

Posteriormente, la solución de baja automatizada, podría extenderse a la automatización del alta virtual de infraestructura (aprovisionamiento) y así aprovechar las sinergias entre ambas actuaciones.

Se pretende automatizar la mayor parte de las tareas que se realizan relativa a las bajas. Actualmente, antes de proceder a la baja propiamente dicha (eliminación de los *jobs* de *backup*, borrado en herramientas de inventario -como *OCS Inventory*-, etc.), se ha implementado una tarea previa que realiza un análisis de un técnico de diseño y donde se verifica qué elementos intervienen en la baja de dicho componente de infraestructura (*IPs*, configuraciones en balanceadores, configuración en el *firewall*, etc.). Con esta automatización se pretende agilizar el procedimiento técnico que regula la actuación de baja de infraestructura, evitar errores u olvidos y, en definitiva, reducir la dedicación del personal técnico encargado a la vez que se aumenta la calidad del servicio prestado.

Herramientas implicadas en la infraestructura SAE actualmente

- **Zabbix** – Aplicación usada para la monitorización de máquinas y aplicaciones. Versión actual 5.4.4
- **SAEClick – DWP** – Aplicación basada en *BMC Helix Digital Workplace*, en la que el solicitante formula la petición de baja. Versión actual 20.02.
- **CMDB** – En la actualidad, SAE no tiene una CMDB como tal. Tiene una aplicación propia denominada INVENTSAE (desarrollada en *PHP* y con BBDD *MySQL*) que es en la que se dan de alta los CIs que representan las máquinas virtuales cuando se crean. Actualmente se está trabajando en SAE en la construcción de una CMDB basada en la solución *BMC Helix CMDB* (versión 20.02).
- **Inventario de aplicaciones** – En la actualidad, SAE tiene las aplicaciones inventariadas tanto en GPSAE (aplicación de *ticketing* basada en *Redmine* versión 3.2.0 en el que una aplicación es un tique) como en *BMC Helix CMDB*.
- **Gestor documental** – En la actualidad el gestor documental del SAE está en *OpenKM* versión 7.1.47. Para cada aplicación hay una carpeta dentro de una determinada ruta que contiene los documentos de dicha aplicación.
- **Herramienta de automatización** – Actualmente SAE dispone de una herramienta de automatización que es *RunDeck* versión 4.15, que podría ser usada para lanzar los automatismos necesarios para conseguir la baja automática de esta infraestructura virtual. La infraestructura en la que está desplegada esta aplicación tiene visibilidad a toda la infraestructura de SAE.
- **Firewall** – Actualmente SAE cuenta con unos *firewall Check Point*, pero se estima que a finales de 2025 usemos unos *firewall* de la infraestructura consolidada de la ADA. Estos *firewalls* son *Palo Alto NETWORKS PA-3260*. La solución propuesta tendrá en cuenta que los *firewall* del SAE serán estos últimos de *Palo Alto*.
- **Balanceadores** – Actualmente SAE cuenta con unos balanceadores *A10*, pero se estima que a finales de 2025 usemos unos balanceadores de la infraestructura consolidada de la ADA. Estos

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 11/78	



balanceadores son *F5 BIG-LTM-I7800*. La solución propuesta tendrá en cuenta que los balanceadores del SAE serán estos últimos de *F5*.

- **Solución de backup** - La solución de software de backup de SAE es *ARCServe UDP* versión 9.1.
- **Weblog** - Aplicación software libre (*AjaXExplorer*) para la gestión web de los *logs* de las aplicaciones. Versión de SAE 4.2.3.
- **OCS Inventory** - Aplicación usada para el inventariado de equipos. La aplicación actual está en su versión 2.9.1.

Tal y como se indica en el Capítulo de Herramientas (v2) del MOU (ver ANEXO II – MODELO OBJETIVO UNIFICADO (MOU)) las herramientas a utilizar en el desarrollo de esta cuestión deben ser las indicadas en el citado anexo. Cada elección de herramienta y las consideraciones esenciales sobre las funcionalidades a usar deben ser motivadas en la propuesta de la empresa/entidad licitadora.

Tareas a realizar para cada actuación de baja

1. Propuesta de solicitud a crear en *BMC Digital Workplace* del *ITSM* Global corporativa (tomando como referencia la aplicación *SAEClick – DWP*) para que el solicitante rellene los datos de la baja de infraestructura, ya sea un entorno completo de una aplicación, o una máquina de manera aislada. Se requiere campos y posibles valores.
2. Propuesta de diagrama de flujos básico (simbología *BPMN16*) que seguiría el nuevo proceso de baja.
3. Posibilidad de poner un bloqueo de accesos a nivel de la capa de persistencia (BBDD y otros recursos de almacenamiento) o a nivel de aplicaciones con el objetivo de verificar que efectivamente no hay uso real de ese componente software y, es viable, continuar con el resto de tareas de la actuación de baja de infraestructura.
4. Posibilidad de incluir tarea de archivado, por si se retrotrae la actuación de baja de infraestructura. Deberán contemplarse diferentes tipos de copias de seguridad: de la configuración, de las comunicaciones, de BBDD y otros recursos de almacenamiento, del *middleware* involucrado, etc. También deberá considerarse la funcionalidad de posterior archivado a cinta en caso de requerirse.
5. Retirada de aplicaciones y apagado de servidores involucrados.
6. El CC TIC que atiende el SAE cuenta con software de *APM17* y monitorización de aplicaciones, en concreto *Dynatrace* y *Glowroot*. Estas aplicaciones tienen una consola de administración. Si se da de baja un servidor con un agente de monitorización, dicho servidor hay que eliminarlo de la consola y retirar las sondas de estos aplicativos para que queden libres y puedan ser utilizadas en otros componentes software.
7. Actualización automática de:
 - a. Registros en el *proxy* inverso.
 - b. Registros en el *firewall*.
 - c. Registros en los balanceadores.
 - d. Registros del inventario de aplicaciones.
 - e. Registros en *frontend*.
 - f. Registros en *DNS* interno y externo.
 - g. Dar de baja agentes de *OCS Inventory* o similares.
 - h. Dar de baja el servidor en *WSUS*.
8. Eliminación *Weblog*.
9. Eliminar discos del almacenamiento de virtualización en *VMWARE* y eliminación de discos *SAN*. Registrar esos recursos como libres para que queden disponibles para otros usos.
10. Eliminar discos del almacenamiento externo (*NFS*, *CIFS*, volúmenes compartidos...). Liberar recursos.
11. Eliminar servidor virtual del *VMWARE*. Liberar recursos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 12/78	



12. Eliminar equipo(s) del Directorio activo.
13. Eliminación en *OCS Inventory*.
14. Eliminación de las políticas del *backup* en las que aparezcan los elementos de baja.
15. Eliminación de las políticas e instrumentación de la monitorización.
16. Para las BBDD *Oracle*: Eliminación *orabbix*, eliminación de BBDD en el *Oracle Enterprise manager*, Eliminación del *clusterware* y catálogo *RMAN*.
17. En caso de que haya publicaciones externas hay que solicitar a través de un tique SIO18 la “despublicación” de las *URLs* que apliquen.

Propuesta Requerida al Licitador

La empresa/entidad licitadora deberá presentar el diseño detallado de la implementación de baja automática de la infraestructura que aborde esta situación específica. Una vez analizada la información de partida de este apartado y complementada con la disponible en el ANEXO I-6, dicho diseño deberá incluir, como mínimo, la información descrita en los apartados siguientes.

Descripción de la Arquitectura Objetivo

- Propuesta de mapa de arquitectura de la solución, tanto lógica como física. Debe detallar claramente la interconexión de los componentes de la solución propuesta.
- Descripción de los enlaces físicos y lógicos necesarios.
- El adjudicatario deberá presentar y justificar una solución pragmática y eficiente, orientada a obtener beneficios a corto/medio plazo mediante la implantación de la misma.
- La definición de procedimientos técnicos, su asociación con el Modelo de Procesos, y la elección de herramientas a utilizar deberá estar alineada con el MOU (ver ANEXO II – MODELO OBJETIVO UNIFICADO (MOU)).

Descripción y alcance de la solicitud de baja

Propuesta de solicitud a crear en *BMC Digital Workplace* de la herramienta *ITSM* Global corporativa para que el solicitante rellene los datos de la baja de infraestructura, ya sea un entorno completo de una aplicación, o una máquina de manera aislada. Se requiere identificar los campos a informar y sus posibles valores.

En la propuesta de la empresa/entidad licitadora debe indicarse específicamente el alcance de la propuesta indicando con suficiente detalle los tipos de infraestructura que podrían beneficiarse de estas actuaciones de baja automatizada y las limitaciones que puedan existir.

Propuesta diagrama de flujos

Propuesta de diagrama de flujo básico (simbología *BPMN*) que seguiría el nuevo proceso de baja.

Inconvenientes/Riesgos

Descripción de los inconvenientes y riesgos asociados (ej. complejidad técnica, impacto durante la transición, posibles incompatibilidades, riesgos de seguridad durante el proceso). Detallando:

- Requisitos previos que deberían establecerse para poder adoptar esta solución.
- Identificación de las posibles tareas que no se automaticen y se deban de seguir realizando manualmente para cada actuación de baja de infraestructura.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 13/78	



Plan de Ejecución del Proyecto

Se deberá entregar el plan de ejecución del proyecto para abordar la implementación e implantación de esta automatización en un determinado CC TIC, el cual describirá las fases y sus tareas asociadas, los roles y actores involucrados (que deberán asociarse al Modelo Organizativo del MOU), junto con la planificación temporal que incluirá un cronograma detallado (duraciones, hitos) y la estimación de los esfuerzos necesarios.

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

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

Cuestiones	Detalle	Claridad expositiva	Adecuación de la solución	COEFICIENTE DE CALIDAD	PUNTUACIÓN
Cuestión 1: Plan de transición y consolidación de la prestación inicial del servicio	D1	C1	A1	$cc1 = (D1+C1+A1)/3$	$P1 = 4 * cc1$
Cuestión 2: Plan de evolución hacia un modelo de prestación basado en servicios	D2	C2	A2	$cc2 = (D2+C2+A2)/3$	$P2 = 15 * cc2$
Cuestión 3: Plan de implementación de la facturación del Servicio de Operación	D3	C3	A3	$cc3 = (D3+C3+A3)/3$	$P3 = 15 * cc3$
Cuestión 4: Revisión y mejora de las tablas normalizadas asociadas al diseño, construcción y modificación de plataformas a partir de la experiencia del SAE	D4	C4	A4	$cc4 = (D4+C4+A4)/3$	$P4 = 5 * cc4$

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 14/78	



Cuestiones	Detalle	Claridad expositiva	Adecuación de la solución	COEFICIENTE DE CALIDAD	PUNTUACIÓN
Cuestión 5: Plan de mejora tecnológica: Automatización de baja virtual de la infraestructura	D5	C5	A5	$cc5 = (D5 + C5 + A5) / 3$	$P5 = 10 * cc5$
TOTAL JUICIO DE VALOR					P1+P2+P3+P4+P5

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

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

A continuación, se describe la rúbrica empleada:

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

2.1.1. Criterio: [D] Detalle de la Información

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 15/78	



2.1.2. Criterio: [C] Claridad Expositiva

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

2.1.3. Criterio: [A] Adecuación a Solución

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 16/78	



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

2.2.1. Criterio: [D] Detalle de la Información

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 17/78	



2.2.2. Criterio: [C] Claridad Expositiva

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

2.2.3. Criterio: [A] Adecuación a Solución

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 18/78	



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

2.3.1. Criterio: [D] Detalle de la Información

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

2.3.2. Criterio: [C] Claridad Expositiva

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 19/78	



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

2.3.3. Criterio: [A] Adecuación a Solución

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

2.4. CUESTIÓN 4. Revisión y mejora de las tablas normalizadas asociadas al diseño, construcción y modificación de plataformas a partir de la experiencia del SAE

2.4.1. Criterio: [D] Detalle de la Información

Baremo	Descripción de la rúbrica
Deficiente	La propuesta no separa los servicios (SDCMP, SAT, SGCED) ni revisa las tablas del ANEXO I-5, omitiendo la justificación de columnas o el plan de extensión.
Insuficiente	Menciona los servicios pero no desglosa las tareas con la madurez del SAE; la propuesta de nuevas columnas es vaga y el plan de extensión carece de hitos claros de validación.
Suficiente	Presenta tablas revisadas para los tres servicios y un plan de extensión básico (Fases I-III); incluye una estimación presupuestaria y justificación estándar de las columnas.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 20/78	



Bueno	Detalla exhaustivamente las tareas por servicio alineadas con el MOU; justifica con métricas las nuevas columnas y desglosa el presupuesto y seguimiento para la extensión a CEETA.
Destacable	Propuesta de tablas de máxima granularidad que integra las 180 tareas del SAE con nuevas variables de complejidad; plan de extensión y presupuesto detallados con KPIs de éxito para el CGS.

2.4.2. Criterio: [C] Claridad Expositiva

Baremo	Descripción de la rúbrica
Deficiente	Estructura confusa que mezcla conceptos de facturación y ejecución técnica; no se distinguen las fases del plan de extensión ni la lógica de las tablas.
Insuficiente	La argumentación sobre el mecanismo de facturación es ambigua; los diagramas o tablas son difíciles de interpretar y la transición del modelo SAE al global no queda clara.
Suficiente	Exposición correcta y ordenada de las tablas y las fases; explica adecuadamente cómo la tarea esencial se imbrica en la actividad estándar y su impacto en la facturación.
Bueno	Narrativa fluida que vincula claramente la experiencia del SAE con la mejora del MOU; uso excelente de esquemas para explicar la parametrización de tareas y el flujo de aprobación.
Destacable	Brillante síntesis visual que demuestra cómo la propuesta reduce la incertidumbre; argumentación persuasiva sobre los beneficios de la homogeneización para el RGS y GGP.

2.4.3. Criterio: [A] Adecuación a Solución

Baremo	Descripción de la rúbrica
Deficiente	La solución ignora el modelo de facturación por HBS o el MOU; no garantiza la continuidad de la madurez del SAE, planteando un retroceso en la estimación.
Insuficiente	Propuesta teórica difícil de llevar a la práctica; las tablas no resuelven las discrepancias de estimación Cliente-Contratista y la extensión a CEETA presenta riesgos no mitigados.
Suficiente	La propuesta se alinea con el MOU y mantiene la operatividad actual; es viable para el SAE y plantea una hoja de ruta estándar para la extensión a otros CC TIC.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 21/78	



Baremo	Descripción de la rúbrica
Bueno	Solución robusta que mejora la precisión de las estimaciones (HBS) y reduce conflictos; estrategia sólida para la convergencia SAE-CEETA y validación ante el CGS.
Destacable	Enfoque estratégico que no solo estandariza, sino que evoluciona el modelo de facturación global; maximiza la agilidad en SGCED y asegura la adopción exitosa en toda la ADA.

2.5. CUESTIÓN 5. Plan de mejora tecnológica: Automatización de baja virtual de la infraestructura

2.5.1. Criterio: [D] Detalle de la Información

Baremo	Descripción de la rúbrica
Deficiente	Omite el plan de ejecución o el desglose de campos para la solicitud en BMC; no presenta estimación presupuestaria ni identifica los roles del modelo organizativo.
Insuficiente	Describe la solicitud de forma genérica sin valores concretos; el plan de proyecto carece de hitos temporales claros o no detalla las tareas manuales no automatizables.
Suficiente	Define campos básicos en BMC y lista tareas manuales/automáticas; presenta un cronograma estándar con roles y una estimación económica acorde al mercado.
Bueno	Desglose pormenorizado de campos y valores de la solicitud; plan de proyecto detallado con camino crítico, asignación de roles MOU y matriz de riesgos clara.
Destacable	Especificación exhaustiva de la solicitud y lógica de negocio; cronograma de implantación granular con KPIs de seguimiento, análisis de costes detallado y plan de contingencia.

2.5.1.1. Criterio: [C] Claridad Expositiva

Baremo	Descripción de la rúbrica
Deficiente	No incluye diagrama de flujo o este no es BPMN; la estructura del documento es confusa, mezclando arquitectura física y lógica sin orden.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 22/78	



Insuficiente	El diagrama BPMN es difícil de interpretar o contiene errores de notación; la descripción de la arquitectura no aclara la interconexión entre componentes (RunDeck/BMC).
Suficiente	Diagrama BPMN correcto que sigue el flujo lógico; describe la arquitectura y los enlaces de forma ordenada, facilitando la comprensión del alcance de la automatización.
Bueno	Diagramas BPMN de alta calidad que visualizan claramente la interacción entre sistemas; narrativa fluida que vincula la arquitectura objetivo con las fases del plan de proyecto.
Destacable	Excelencia gráfica en diagramas de flujo y arquitectura que simplifican la complejidad técnica; exposición brillante de cómo la solución se integra en el modelo de servicios del SAE.

2.5.1.2. Criterio: [A] Adecuación a Solución

Baremo	Descripción de la rúbrica
Deficiente	Ignora las herramientas base (RunDeck, BMC) o la migración a Palo Alto/F5; no contempla mecanismos de bloqueo/archivado ni la realidad del modelo híbrido.
Insuficiente	Propuesta técnica débil que no automatiza tareas críticas (ej. DNS, Backup) o no justifica las limitaciones; la estrategia de seguridad durante la baja es insuficiente.
Suficiente	Solución viable alineada con el MOU y herramientas actuales; cubre las 17 tareas (automáticas/manuales) y contempla la futura infraestructura (Palo Alto/F5).
Bueno	Solución robusta que maximiza el uso de RunDeck y anticipa sinergias con el aprovisionamiento; buena definición de políticas de bloqueo, archivado y rollback.
Destacable	Propuesta innovadora que optimiza el flujo completo (Baja->Reutilización); alineación total con el MOU, seguridad avanzada en la despublicación y estrategia clara de evolución futura.

3. VALORACIONES

3.1. Comprobaciones previas

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 23/78	



- UTE SOLTEL IT SOLUTIONS SL, ACCENTURE SL
- INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U.
- FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS SA
- UTE NTT DATA SPAIN INFRASTRUCTURES ENGINEERING SL, NTT DATA SPAIN SL (NTT DATA SPAIN INFRASTRUCTURES ENGINEERING SL)
- T-SYSTEMS ITC IBERIA, SAU

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

- AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES SA
- HEWLETT- PACKARD SERVICIOS ESPAÑA SL
- UTE SOLUTIAINNOVAWORD TECHNOLOGIES SL SEIDOR SOLUTIONS, SL

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

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

Licitador	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5
ACCENTURE SLU - SOLTEL IT SOLUTIONS SL UTE LEY 18/1982	38,51	2,67	12,50	11,25	2,92	9,17
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS SA	42,49	3,33	13,75	12,50	4,58	8,33
INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U.	26,91	2,33	7,50	8,75	3,33	5,00
NTT DATA SPAIN INFRASTRUCTURES ENGINEERING SLU NTT DATA SPAIN SLU UNION TEMPORAL	38,42	3,00	10,00	13,75	4,17	7,50
T-SYSTEMS ITC IBERIA, SAU	29,33	2,67	8,75	8,75	3,33	5,83

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 24/78	

Licitador	Total	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Pesos																			
								4				15				15				5				10			
								Ids				1				2				3				4			
ACCENTURE SLU - SOLTEI.IT SOLUTIONS S	38,51	2,67	12,50	11,25	2,92	9,17	0,00	0,67	0,75	0,75	0,5	0,83	1	0,75	0,75	0,75	0,75	0,58	0,5	0,75	0,5	0,92	1	0,75	1		
INDRA SOLUCIONES TECNOLOGIAS DE LA	26,91	2,33	7,50	8,75	3,33	5,00	0,00	0,58	0,5	0,75	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,58	0,75	0,5	0,5	0,67	0,75	0,75	0,5	0,5	0,5	0,5	
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS SA	42,49	3,33	13,75	12,50	4,58	8,33	0,00	0,83	0,75	0,75	1,00	0,92	1,00	0,75	1,00	0,83	0,75	0,75	1,00	0,92	1,00	0,75	1,00	0,83	0,75	1,00	
NIT DATA SPAIN INFRASTRUCTURES ENG	38,42	3,00	10,00	13,75	4,17	7,50	0,00	0,75	0,75	0,75	0,75	0,67	0,75	0,75	0,5	0,92	1	1	0,75	0,83	1	0,75	0,75	1	0,5	0,75	
T-SYSTEMS ITC IBERIA, SAU	29,33	2,67	8,75	8,75	3,33	5,83	0,00	0,67	0,75	0,75	0,5	0,58	0,5	0,75	0,5	0,58	0,5	0,75	0,5	0,67	0,75	0,75	0,5	0,58	0,5	0,75	0,5

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

3.3. Personas licitadoras que superan el umbral

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

Del total de 5 personas licitadoras que han presentado propuesta técnica, **todas superan el umbral mínimo**.

Empresa	TOTAL
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS SA	42,49
ACCENTURE SLU - SOLTEL IT SOLUTIONS SL UTE LEY 18/1982	38,51
NTT DATA SPAIN INFRASTRUCTURES ENGINEERING SLU NTT DATA SPAIN SLU UNION TEMPORAL	38,42
T-SYSTEMS ITC IBERIA, SAU	29,33
INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U.	26,91

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 26/78	



ANEXO I. DETALLE DE LAS VALORACIONES POR PERSONA LICITADORA

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 27/78	



ANEXO I. 1. UTE SOLTEL IT SOLUTIONS SL, ACCENTURE SL

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

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

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

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Especifica la metodología para cada fase de forma detallada.
- Propone una adaptación a metodología y estándares indicando los procesos que aplican a cada metodología y la fase de transición en la que aplican.
- Establece un plan de integración detallado y observaciones de convergencia.

Carencias:

- El plan de riesgos y continuidad es genérico, y no adaptado a CEETA y SAE.
- La estimación de esfuerzo en HBS mostrada en la tabla de identificación de tareas no está separada por CC TIC.
- No se menciona la devolución del servicio.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

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

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta es coherente y ordenada, se siguen los puntos solicitados en el enunciado de la cuestión solicitado en el contrato basado.
- Se presentan tablas en todos los apartados que facilitan la comprensión y entendimiento de la propuesta.

Carencias:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 28/78	



- El apartado de Adaptación a Metodologías y estándares, incluye una tabla para la adaptación de los procesos a las metodologías que no se aclaran o detallan en el propio apartado.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

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

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Oficina de Transición dedicada con Transition Manager y PMO sin coste.
- Establece una homogeneización de procesos y herramientas, identificando los principales procesos y herramientas.

Carencias:

- La solución aportada es genérica, no se trata de una solución adaptada a los CC TIC CEETA y SAE.
- Las HBS estimadas para la transición son escasas para los 2 organismos, poniendo en duda que la propuesta pueda alcanzar una transición ordenada y segura. Además, los perfiles identificados en la tabla no se ajustan a los perfiles solicitados en el contrato basado.

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

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Destacable

Puntuación: 1

Rúbrica:

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

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- El licitador presenta una hoja de ruta en tres fases con hitos y dependencias que articula la transición desde la operación técnica hacia un modelo homogéneo basado en servicios, aportando trazabilidad y control sobre la implantación.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 29/78	



- El Catálogo de Servicios se describe de forma amplia, entendible y orientada tanto a equipos técnicos como a organismos, con gobierno y mantenimiento continuo, lo que favorece su utilidad operativa y su evolución controlada.
- El plan de ANS está bien estructurado: arranque por servicios prioritarios, validación de reglas de cálculo y fuentes, y despliegue progresivo con reporting unificado y revisiones periódicas.
- La evolución de herramientas e integración (ITSM, CMDB, monitorización y Tableau) se plantea con enfoque gradual y operativo, habilitando automatización y medición desde etapas tempranas.

Carencias:

- N/A

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

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

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

- La documentación mantiene una estructura lógica y coherente, con narrativa técnica suficiente para seguir la secuencia de implantación y comprender los vínculos entre procesos, servicios y objetivos.
- El cronograma a cinco años, organizado por semestres, ayuda a visualizar el grado de solapamiento y la progresión temporal de los hitos.
- La propuesta explica con claridad el modelo de reporting por niveles (operativo, táctico y ejecutivo) y sus artefactos, facilitando la lectura y el gobierno.
- Se describen de forma inteligible las integraciones y la progresión hacia un cuadro de mando unificado, lo que mejora la comprensibilidad del enfoque.

Carencias:

- La ausencia de un desglose de HBS por proyectos e hitos dificulta la trazabilidad entre el esfuerzo previsto y los entregables temporales.
- El esquema de reporting descrito es consistente para ANS y KPIs, pero no explicita vistas o umbrales de control para el seguimiento presupuestario de la fase.

Criterio 3: Adecuación a Solución**Valoración:** Bueno**Puntuación:** 0,75**Rúbrica:**

30

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 30/78	



La propuesta demuestra alineación con marcos ITIL y metodologías de mejora continua. Las soluciones planteadas son realistas, escalables y orientadas a la eficiencia operativa.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- El enfoque está alineado con el MOU y marcos ITIL/DevSecOps, integrando mejora continua; las medidas propuestas resultan realistas y escalables para avanzar en la madurez de los CC TIC.
- Se prevé una gobernanza común y mecanismos de supervisión que favorecen la trazabilidad y la adopción homogénea del modelo.
- Se implantará el marco de mejora continua, aplicando metodologías ITIL, el ciclo PDCA y los principios de CSI.

Carencias:

- La gestión de capacidad se apoya principalmente en la disponibilidad de HBS del equipo, lo que orienta el control a la capacidad de personas más que a la capacidad de los sistemas y servicios.
- Sería deseable reforzar el vínculo entre estimación de esfuerzo y resultados de negocio por hito para apoyar decisiones de priorización.

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

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

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

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Planificación de la adaptación con tareas, entregables, etc. La propuesta planifica la adaptación del modelo HBS-UBSO con un cronograma, actividades y entregables específicos, lo que facilita el control de avance y la verificación de hitos.
- Los procesos para el cálculo de las UBSOs se muestra claramente con el porcentaje por perfiles y su peso relativo sobre HBS, permitiendo comprender el sustento de la UBSO base y su extrapolación.
- División por fases: HBS-UBSO. Basado en CMDB centralizada y coste de mantenimiento de servidor web. Se articula una transición por fases desde HBS a UBSO, apoyada en CMDB corporativa y usando como referencia el coste de mantenimiento de un servidor web 12x5.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 31/78	



- El módulo paramétrico tiene en cuenta bastantes parámetros, como el número de elementos, complejidad, horario y frecuencia de actualización. El cálculo contempla volumen, complejidad técnica, frecuencia de actualización y horario, conformando una base de estimación robusta y auditable.
- Propuesta que incluye alto nivel de detalle en el proceso de medición y reporting. Incluye ajuste por aplicación de sinergias. El proceso de medición y reporting se especifica con detalle y contempla ajustes por sinergias de volumen, reforzando la objetividad de la imputación.

Carencias:

- Definición de UBSO compleja, está basada únicamente en función de perfiles. La definición de UBSO pivota sobre la combinación de perfiles y cargas relativas, lo que aumenta la complejidad e introduce dependencia de hipótesis operativas.
- La propuesta está poco detallada en el apartado de Ajuste y Revisión. El procedimiento de ajuste/revisión carece de un desarrollo operativo suficiente (criterios, roles, umbrales y plazos) que facilite su aplicación homogénea.

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

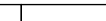
El documento se presenta de manera ordenada, con terminología homogénea y ejemplos ilustrativos. La exposición facilita el entendimiento del proceso de facturación y control operativo.

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

- La propuesta incluye varias tablas que facilitan la interpretación del cálculo del modelo paramétrico para el cálculo de la UBSO.
- La definición de la UBSO se poya en una tabla para aclarar el peso de los perfiles que intervienen en su cálculo.
- Se muestra un diagrama con el cronograma de implantación de la facturación.
- Se muestra un ejemplo de coste que detalla el número de UBSOS asociada a una plataforma 24x7 compuesta por servidores web, servidores de aplicación y base de datos.

Carencias:

- Se identifica una errata donde se muestra el "50%" en vez de 5%. Se identifica una errata en el porcentaje de reducción por tramo que podría inducir a errores de interpretación del modelo.
- La estimación de esfuerzos presentada en el apartado 3.2 se refiere a CC TIC que no son los correspondientes al presente contrato basado.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 32/78	



Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

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

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Se establece una equivalencia explícita entre UBSO y HBS, lo que permite la coherencia entre modelos y facilita la transición y la verificación de costes.
- Los procesos para el cálculo de las UBSOs se muestra claramente con el % por perfiles Se detallan los porcentajes de dedicación por perfiles y su peso relativo sobre HBS, permitiendo comprender el sustento de la UBSO base y su extrapolación.
- Se incluyen informes detallados de soporte a la factura (cálculo de UBSO por elemento, tendencias y cumplimiento), alineados con la gobernanza de la ADA.

Carencias:

- En la fórmula de cálculo de UBSO se incluye el horario, y el 24x7 se calcula a 1,75, es decir si un elemento (CI) se considera crítico su operación en general sube un 75%. El factor horario 24x7 (1,75) puede sobredimensionar la imputación respecto a 12x5 u 8x5, sin matices por ventana real consumida.
- El modelo paramétrico no tiene en cuenta el volumen de peticiones de los servicios, o el tiempo de resolución. No se integran explícitamente variables de demanda (volumen de peticiones) ni de desempeño (tiempos de resolución) en la fórmula de UBSO.
- El modelo paramétrico para el cálculo de la UBSO tiene en cuenta las sinergias, sin embargo los umbrales de aplicación son muy elevados, y por tanto, resultará de difícil aplicación.

CUESTIÓN 4. Revisión y mejora de las tablas normalizadas asociadas al diseño, construcción y modificación de plataformas a partir de la experiencia del SAE

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

Presenta tablas revisadas para los tres servicios y un plan de extensión básico (Fases I-III); incluye una estimación presupuestaria y justificación estándar de las columnas.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 33/78	



Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Propuesta de ampliación bastante completa incluyendo campos como factor de ajuste y las HBS. La propuesta amplía el formato de las tablas normalizadas incorporando factores de ajuste y campos de estimación (p. ej., HBS base), lo que mejora la trazabilidad del esfuerzo y la consistencia entre servicios.

Carencias:

- El desarrollo presentado resulta escueto en puntos clave de alcance y contenido, por lo que no permite constatar un nivel de especificación homogéneo en todas las áreas.
- No se muestran la tabla refinada ni tampoco ejemplos completos para ninguno de los servicios implicados, sino que se hace una propuesta de ampliación. La documentación se limita a describir principios y estructura objetivo; no se incluyen tablas refinadas completas ni ejemplos desarrollados por servicio (SDCMP, SAT, SGCED) que permitan validar la propuesta end-to-end.
- No se propone una planificación tentativa, sólo se enumeran las tareas, entregables etc, sin dar ningún tipo de detalle. Se exponen fases y líneas de actuación, pero no se aporta un calendario tentativo, hitos con fechas ni una secuencia temporal suficientemente definida.
- Sin estimación presupuestaria ni seguimiento y control ni aportaciones relevantes.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

Narrativa fluida que vincula claramente la experiencia del SAE con la mejora del MOU; uso excelente de esquemas para explicar la parametrización de tareas y el flujo de aprobación.

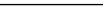
Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta está estructurada según los puntos que se indican en la cuestión de la Carta de Invitación al Basado.
- El apartado 4.2.1 de la propuesta para la tabla normalizada incluye una tabla con los nuevos campos sugeridos.
- Se incluyen otras tablas con información como los mecanismos para reducir discrepancias, los mecanismos para agilizar la preparación de proyectos en los servicios SDCMP y SAT y para agilizar la puesta en servicio de SGED.

Carencias:

34

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 34/78	



- Los ejemplos de la propuesta están enunciados, pero no existe un detalle necesario y suficiente que permita entender el funcionamiento del estimador por tablas normalizadas y mecanismos de facturación.
- El plan de extensión y homogeneización se encuentra enunciado sin explicar o detallar.
- Se echa en falta una tabla que muestre, al menos algunos ejemplos, de la tabla de actividades con las nuevas columnas propuestas.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

La propuesta se alinea con el MOU y mantiene la operatividad actual; es viable para el SAE y plantea una hoja de ruta estándar para la extensión a otros CC TIC.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Propuesta de ampliación bastante completa incluyendo campos como factor de ajuste y las HBS. La propuesta amplía el formato de las tablas normalizadas incorporando factores de ajuste y campos de estimación (p. ej., HBS base), lo que mejora la trazabilidad del esfuerzo y la consistencia entre servicios.

Carencias:

- En la extensión a CEETA se propone el uso de la herramienta Helix GPT para la cual no se tienen licencias. La extensión al CEETA contempla el uso de Helix GPT como repositorio de conocimiento, sin evidenciar la disponibilidad de licencias en el entorno objetivo.
- La implantación en SAE y su posterior extensión a CEETA se basa en el uso de Helix CMDB y Helix ITSM cuya fecha de disponibilidad no se conoce. Además, no se proporcionan alternativas basadas en las herramientas existentes en los organismos.
- El factor de complejidad especificado en el apartado sobre las fórmulas y reglas para el cálculo de HBS no especifica como se calcula el rango de complejidad indicado entre 0,8 y 2 especificado.

CUESTIÓN 5. Plan de mejora tecnológica: Automatización de baja virtual de la infraestructura

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Destacable

Puntuación: 1

Rúbrica:

Especificación exhaustiva de la solicitud y lógica de negocio; cronograma de implantación granular con KPIs de seguimiento, análisis de costes detallado y plan de contingencia.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 35/78	



Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Descripción técnica y de procesos completas, incluyen herramientas gratuitas para la automatización y descripción del proceso de baja en las herramientas de los CC TIC y corporativas. La propuesta presenta una descripción técnica y procedimental detallada, incorporando herramientas de automatización de uso abierto y el modelado del proceso de baja sobre el ecosistema corporativo, lo que refuerza trazabilidad y repetibilidad.
- HBS por tareas, fases y responsables, indicando los hitos de control. Se detalla una estimación por HBS desglosada por fases, tareas y responsables, con hitos de control que facilitan el seguimiento y la verificación.

Carencias:

- N/A

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

Diagramas BPMN de alta calidad que visualizan claramente la interacción entre sistemas; narrativa fluida que vincula la arquitectura objetivo con las fases del plan de proyecto.

Valoración específica:

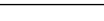
Aspectos positivos:

- La propuesta incluye alineación de la plataforma de automatización con procesos del MOU. Se evidencia una alineación explícita de la plataforma con el MOU y su modelo de procesos, asegurando coherencia metodológica y gobierno homogéneo.

Carencias:

- Se echa en falta gráficos que ayuden a comprender la solución. Se aprecian oportunidades de refuerzo visual (p. ej., mapas de arquitectura/seguridad o matrices de decisión) que faciliten una lectura ejecutiva y la comprensión integral del flujo.
- En la propuesta no se indica si los elementos a dar de baja se obtendrán de la CMDB, o bien, tendrá que indicarlo manualmente el solicitante desde la herramienta ITSM. No queda especificado si la solicitud en ITSM pre-cargará los CIs desde la CMDB o si será necesaria la introducción manual por parte del solicitante.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 36/78	



Valoración: Destacable

Puntuación: 1

Rúbrica:

Propuesta innovadora que optimiza el flujo completo (Baja->Reutilización); alineación total con el MOU, seguridad avanzada en la despublicación y estrategia clara de evolución futura.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Plataforma de automatización inteligente sin coste para la ADA. Se tiene muy en cuenta la seguridad. La plataforma se ofrece sin coste para la ADA e incorpora controles de seguridad reforzados (segmentación, RBAC, vaults, hardening), mitigando riesgos operativos.
- Basado en software libre. El diseño se apoya en tecnologías abiertas y software libre, reduciendo dependencia de fabricante y favoreciendo la sostenibilidad de la solución.

Carencias:

- N/A

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 37/78	



ANEXO I. 2. INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U.

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

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

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

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La oferta presenta una estrategia de transición calendarizada y descompuesta en subfases y sprints, con hitos temporales diferenciados por CC TIC, lo que aporta visibilidad suficiente del arranque.
- Se describen para cada sprint, objetivos, entregables, actividades, indicadores y un tratamiento básico de riesgos y mitigaciones, aportando trazabilidad sobre la ejecución y su control.
- Incluye una estimación de HBS por sprint y por organismo, con totales por perfil, facilitando la valoración del esfuerzo comprometido y su coherencia con el plan.

Carencias:

- Se plantean tareas de preparación previa antes de la formalización del contrato (Fase 0), lo que no es viable legalmente como parte de la ejecución del CB e introduce un riesgo de cumplimiento.
- El seguimiento y control durante la transición se enuncia de forma genérica (KPIs/ANS y modelo de gobierno), pero sin umbrales, cadencias de reporte ni responsables por indicador definidos, lo que limita la verificabilidad.
- Se anuncian las bases del plan de homogeneización e integración, pero no se concreta un plan calendarizado con dependencias y entregables verificables durante la transición.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

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

Valoración específica:

Aspectos positivos:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 38/78	



- La estructura por fases y sprints, con secciones numeradas y epígrafes consistentes, facilita la lectura y el seguimiento durante la transición.
- La definición de sesiones de trabajo y el foco en PGCONO/SOSP clarifican el alcance de la captura de conocimiento inicial y su prioridad en el arranque.
- La comparación del grado de madurez y herramientas entre CEETA y SAE se presenta de forma estructurada, mejorando la inteligibilidad de la heterogeneidad y su tratamiento.

Carencias:

- El análisis de riesgos se presenta distribuido por sprint con iconografía de probabilidad/impacto, pero no se consolida en un registro único con propietarios, criterios y planes transversales, lo que resta claridad ejecutiva.
- Se mezclan referencias a herramientas internas del proveedor y a herramientas corporativas de la ADA sin delimitar responsabilidades ni fechas, dificultando la trazabilidad de las dependencias.

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

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

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

- Existe una alineación explícita con el MOU de la ADA y con marcos ITIL v3/4, Agile y DevSecOps, coherente con el modelo operativo objetivo.
- La estrategia de transferencia por oleadas (preproducción antes que producción) y el uso de shadowing directo/inverso reducen el riesgo de interrupciones y favorecen la continuidad operativa.
- Se diagnostica la heterogeneidad entre CC TIC y se utiliza el SAE como referencia para orientar la convergencia, aportando coherencia a la homogeneización propuesta.

Carencias:

- Dependencia significativa de implantaciones corporativas (ITSM Global BMC Helix y CMDB) cuyo estado no es uniforme y sin prever alternativas transitorias claras, lo que puede retrasar la convergencia.
- No se desarrolla un plan específico de continuidad del servicio (DR/BCP) durante la transición más allá de menciones genéricas a riesgos y gestión del cambio, dejando áreas críticas sin cobertura explícita.
- La inclusión de tareas precontractuales en Fase 0 puede contravenir las condiciones de ejecución del CB y no se acompaña de un enfoque alternativo compatible con el marco legal.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 39/78	



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

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

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

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Se describe la implantación del Catálogo de Servicios con una secuencia de fases y un modelo de gobernanza, aportando una visión operativa de la transición al modelo por servicios.
- Se contempla la gestión de ANS y un modelo de reporting avanzado que refuerzan la trazabilidad del desempeño y el seguimiento contractual.
- Se incluye un plan de automatización con hitos y actividades por semestres que aporta cadencia y orden al despliegue.

Carencias:

- El cronograma se apoya de forma genérica en la hoja de ruta del pliego y no desglosa planificación propia y detallada por CC TIC.
- La evolución de herramientas se centra en la plataforma ITSM corporativa, sin detallar un plan técnico por dominios ni alternativas para entornos heterogéneos.
- Los apartados de capacidad, rendimiento y disponibilidad son conceptuales y no incluyen indicadores ni umbrales cuantitativos.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

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

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La estructura por fases y líneas facilita seguir la secuencia de implantación del MOU.
- Las planificaciones semestrales en áreas clave (automatización, observabilidad, reporting) permiten una lectura cronológica y comprensible de los hitos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 40/78	

**Carencias:**

- Se posponen definiciones relevantes del reporting a acuerdos posteriores, lo que resta concreción a la exposición.
- El documento incorpora secciones genéricas que no añaden precisión operativa y dificultan la claridad global.

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

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

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

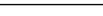
- La solución está alineada con el MOU e ITIL/ITSM, e incorpora mecanismos de gobierno y mejora continua.
- Integra observabilidad y AIOps para impulsar la proactividad y el cumplimiento de ANS.
- Refuerza el control con auditorías internas de calidad, coherentes con un enfoque CSI.

Carencias:

- La estrategia de herramientas se apoya en una única suite ITSM, sin detallar la convivencia con soluciones existentes entre CC TIC.
- La estimación HBS introduce perfiles y pesos que no se ajustan al elenco requerido, con riesgo de desajuste en adecuación y coste.
- Faltan objetivos medibles por proceso (p.ej., umbrales de capacidad/disponibilidad) y el uso de herramientas en cada fase, lo que limita la verificabilidad.

CUESTIÓN 3. Plan de implementación de la facturación del Servicio de Operación**Criterio 1: Detalle de la Información****Valoración:** Bueno**Puntuación:** 0,75**Rúbrica:**

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 41/78	



Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Se define con claridad la UBSO conforme al MOU, adoptando una referencia operativa homogénea que facilita la estandarización del cómputo.
- El modelo paramétrico incorpora factores de criticidad, complejidad y sinergias por volumen, apoyado en tablas y rangos auditables.
- Se aportan ejemplos numéricos de cálculo por plataformas y bases de datos, que fundamentan el método y mejoran su verificabilidad.

Carencias:

- Se fija un precio unitario de UBSO sin explicar la correspondencia con HBS ni el procedimiento de conversión entre ambos modelos, pese a requerirse estimaciones HBS en el CB.
- La medición y el reporting se describen a alto nivel, sin plantillas ni formatos detallados por categoría, lo que limita la verificabilidad inicial.
- No se identifican herramientas concretas (CMDB, ITSM, BI) que soporten el cálculo y la certificación, reduciendo la trazabilidad técnica.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

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

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta está ordenada en fases con hitos MOU y cronograma, facilitando la comprensión del despliegue progresivo del modelo.
- Se apoyan en tablas y factores paramétricos con ejemplos de cálculo que clarifican la relación entre parámetros y UBSO.
- Incluye un desglose porcentual de la estructura de costes de la UBSO, aportando visibilidad sobre los bloques de coste y su peso relativo.

Carencias:

- La referencia a la integración con ITSM no especifica si se utilizará la herramienta corporativa ni el alcance de dicha integración, generando ambigüedad operativa.
- La descripción de informes carece de ejemplos y de un diccionario de datos, dificultando visualizar de extremo a extremo el flujo de cálculo y certificación.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 42/78	



- No se presenta un mapa de correspondencia UBSO–servicio–CI–coste en forma de diagrama o matriz de ejemplo, lo que restaría claridad al entendimiento end-to-end.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

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

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- El modelo se alinea con ITIL v3/v4, cubre actividades proactivas y reactivas y mapea bloques de coste a prácticas ITIL, aportando trazabilidad económica y operativa.
- El roadmap vinculado a los hitos H50.x e H39.x proporciona un camino realista para evolucionar desde HBS hasta la facturación por CI.
- Incluye gobernanza y auditoría periódica, y 'factura en la sombra', que favorecen el ajuste iterativo y la validación conjunta.

Carencias:

- El modelo no incorpora variables de demanda (volumen de peticiones, MTTR/MTBF), por lo que el coste puede no reflejar el esfuerzo real de soporte en escenarios de alta casuística.
- Se repercuten licencias y utilidades propias del proveedor dentro de la UBSO, en lugar de separarlas o asumirlas como coste interno.
- Aunque se prevé comparar HBS y UBSO, no se define un método de transición ni equivalencia cuantitativa entre ambos esquemas.

CUESTIÓN 4. Revisión y mejora de las tablas normalizadas asociadas al diseño, construcción y modificación de plataformas a partir de la experiencia del SAE

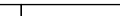
Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

Detalla exhaustivamente las tareas por servicio alineadas con el MOU; justifica con métricas las nuevas columnas y desglosa el presupuesto y seguimiento para la extensión a CEETA.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imK179Z7SKHVMVJLSEFR8VUJ7NF	PÁG. 43/78	



Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La oferta realiza un diagnóstico explícito de problemas y oportunidades en las tablas normalizadas del SAE, evidenciando comprensión del marco de servicios y de la estimación.
- Propone nuevas columnas/variables para mejorar la precisión del estimador por tablas normalizadas, incluyendo factores de eficiencia por volumetría y por automatización, así como columnas para perfil, duración y HBS.
- Incluye un amplio inventario ejemplificativo de tareas para SDCMP —con su código, descripción y complejidad— y aporta tareas y descripciones para SAT, lo que apoya la granularidad requerida por el MOU.

Carencias:

- No se incorporan entradas de tareas para SGCED en el catálogo ilustrativo, a pesar de que la cuestión exige cubrir SDCMP, SAT y SGCED.
- Las nuevas columnas carecen de rangos/valores objetivo (p. ej., factores de sinergia o de automatización), por lo que no queda cerrada la parametrización necesaria para su uso homogéneo.
- Se echa en falta el mecanismo de facturación detallado (integración con el modelo por HBS, reglas de conciliación y certificación), limitándose a referencias genéricas a trazabilidad y control económico.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

Narrativa fluida que vincula claramente la experiencia del SAE con la mejora del MOU; uso excelente de esquemas para explicar la parametrización de tareas y el flujo de aprobación.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La estructura narrativa es ordenada (4.1–4.4) y enlaza la experiencia del SAE con la convergencia al MOU, explicando objetivos, impactos y beneficios.
- Expone con claridad la lógica de parametrización de tareas (perfil, duración, HBS) y los factores de eficiencia, apoyándose en ejemplos tabulares que facilitan su interpretación.

Carencias:

- La ausencia de ejemplos de tareas SGCED en las tablas hace que la comprensión del alcance global quede parcial, dificultando ver la imbricación de ese servicio con el mecanismo de estimación.
- No se incorporan mockups o diagramas del funcionamiento de la calculadora de pre-tasación ni del flujo de aprobación, que en el texto se anuncian a alto nivel.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 44/78	



Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

La propuesta se alinea con el MOU y mantiene la operatividad actual; es viable para el SAE y plantea una hoja de ruta estándar para la extensión a otros CC TIC.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La solución propuesta mantiene la continuidad operativa y es compatible con el MOU, con un enfoque de mejora continua y baja disrupción en SAE.
- Presenta una hoja de ruta en fases (I SAE, II CEETA, III Comité/Modelo) que permite su despliegue controlado en otros CC TIC.

Carencias:

- La aplicabilidad en CEETA se plantea a nivel genérico (formación, adaptación contextual), pero sin detallar herramientas o parametrizaciones concretas, lo que introduce riesgo en la extensión.
- No se especifican mecanismos concretos para resolver potenciales discrepancias de estimación Cliente-Contratista (p. ej., reglas de negociación de HBS por tarea, umbrales o criterios), más allá de la mención genérica a KPIs.

CUESTIÓN 5. Plan de mejora tecnológica: Automatización de baja virtual de la infraestructura

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

Define campos básicos en BMC y lista tareas manuales/automáticas; presenta un cronograma estándar con roles y una estimación económica acorde al mercado.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta sitúa BMC Helix como punto único de entrada con formularios normalizados y reglas de validación, evidenciando un nivel de detalle suficiente en la captura de datos.
- Se enumeran los datos a recabar en la solicitud (identificación del activo/entorno, responsable, IPs, backups, dependencias), cubriendo los campos básicos exigidos.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 45/78	



- Se ofrece una estimación HBS desglosada por perfiles y con pesos.

Carencias:

- El formulario no concreta valores permitidos ni catálogos controlados para varios campos; se describen categorías genéricas sin enumerar opciones ni reglas de negocio.
- No se identifica una fase de implementación con tareas técnicas de desarrollo/pruebas; se prioriza la gobernanza y se remite la definición técnica a fases futuras.
- No se detallan KPIs concretos ni mecanismos de control presupuestario; solo se menciona de forma genérica el seguimiento de indicadores.

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

Diagrama BPMN correcto que sigue el flujo lógico; describe la arquitectura y los enlaces de forma ordenada, facilitando la comprensión del alcance de la automatización.

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

- La arquitectura objetivo se presenta con principios claros que estructuran la narrativa.
- Se describen los componentes clave de la arquitectura de forma ordenada.
- El proceso se desglosa en bloques numerados (inicio, revisión, cambio, ejecución, excepciones y cierre), aportando un hilo lógico.

Carencias:

- Se menciona un diagrama de flujo, pero la descripción por bloques no explicita compuertas/eventos BPMN, restando precisión.
- El detalle del formulario y reglas de negocio por campo no se representa visualmente, dificultando la trazabilidad de excepciones.
- La planificación se expone en narrativa por fases sin un cronograma visual granular (camino crítico/hitos).

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

Solución viable alineada con el MOU y herramientas actuales; cubre las 17 tareas (automáticas/manuales) y contempla la futura infraestructura (Palo Alto/F5).

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 46/78	



Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La solución declara su alineación con el MOU y los procesos ITSM corporativos.
- Se apoya en ITSM/CMDB y orquestación para ejecutar tareas de baja con control y trazabilidad.
- Incorpora seguridad y compliance con revocación de accesos y registro de evidencias.

Carencias:

- No se concreta la herramienta de automatización a utilizar ni playbooks específicos; se alude genéricamente a motores de orquestación.
- Se menciona la desactivación de la monitorización en una herramienta distinta del ecosistema esperado, lo que introduce dudas de adecuación.
- Las integraciones con firewalls y balanceadores se indican de forma genérica sin detallar validaciones o APIs concretas.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 47/78	



ANEXO I. 3. FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS SA

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

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

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

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Propone el uso de una IA para el procesado de la documentación. Se propone un modelo de transición basado en actividades detalladas. La propuesta incorpora IA para acelerar el análisis documental y fundamenta una transición estructurada en actividades priorizadas, lo que reduce incertidumbre y facilita la toma de control.
- Se aporta una estimación de esfuerzos desglosada por centro y perfil, que permite dimensionar la carga asociada a la fase de transición bien estimado.

Carencias:

- Adaptación a metodologías y estándares poco detallada. Aunque se identifican marcos (ITIL, PMP, Agile, DevSecOps), se echa en falta una mayor concreción de su aterrizaje operativo inicial en la fase de transición.
- Existencia de riesgos no identificados y no se indican los riesgos por fases temporales. No se especifican explícitamente riesgos por cada subfase/semana/hito de la transición, dificultando el control predictivo por ventanas temporales.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

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

Valoración específica:

Aspectos positivos:

48

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 48/78	



- La estrategia de transición propuesta clara y coherente con valor añadido. El diseño de la transición es coherente y aporta valor mediante priorización de servicios y paquetes de actividades que mitigan riesgos frecuentes.
- Se expone el uso de tableau, se detallan HBS por CC y rol, complementado con reporting para seguimiento de objetivos y métricas de transición.

Carencias:

- Mecanismos de seguimiento y control poco detallados. Aunque se proponen herramientas, sería deseable mayor concreción en umbrales, responsables por indicador y acciones ante desvíos.
- El apartado 1.3.2 ofrece poco detalle y resulta un poco ambiguo. La sección relativa a herramientas y homogeneización no desciende al nivel de casos de uso o parametrizaciones que faciliten su adopción inmediata.

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

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

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

- Ofrece una gestión de riesgos y ofrece la metodología MAGERIT y herramienta PILAR. El enfoque de riesgos se fundamenta en MAGERIT v3 y contempla el uso de PILAR para organismos públicos, reforzando el control y la auditoría del proceso.
- El plan de riesgos indica probabilidad, impacto y nivel sobre los registros de riesgos. Se define una matriz Probabilidad–Impacto–Nivel y un registro preliminar de riesgos con medidas de mitigación/contingencia.
- Ofrece una homogeneización a través de una herramienta común del proveedor, donde se centralizan y unifican las colas de demanda de los procesos de gestión de incidencias, peticiones, cambios, etc. Se ajusta más a la realidad y las necesidades, ya que en este momento se desconoce la fecha de disponibilidad de la ITSM corporativa. Se propone centralizar temporalmente la demanda en una herramienta común hasta la disponibilidad de la ITSM corporativa, facilitando la homogeneización operativa desde la Transición

Carencias:

- N/A

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 49/78	



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

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Destacable

Puntuación: 1

Rúbrica:

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

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Automatización de peticiones rutinarias. Cronograma completo. Horarios para cada perfil detallados. Muy completo La hoja de ruta despliega proyectos y tareas con cronograma y esfuerzo en HBS por rol, incorporando automatización de actividades recurrentes y definición horaria por perfiles, lo que aporta trazabilidad y viabilidad operativa.
- Se realiza estimación por proyectos, separando por perfiles implicados. La propuesta cuantifica en HBS por proyecto y rol, permitiendo gobernanza económica y priorización basada en esfuerzo y valor.
- ANS detallados, herramientas por proyecto e hitos. El despliegue de ANS incluye metodología de medición y reporting multinivel, acompañado de la evolución de herramientas y la puesta en marcha de una Oficina de Automatización para industrializar tareas claves.

Carencias:

- N/A

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

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

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Plan de implementación de hoja de ruta y ANS Coherente y claro La secuencia de estabilización, ejecución y mejora continua, junto a la introducción progresiva del catálogo y los ANS, está expuesta de forma coherente y ejecutable.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 50/78	

**Carencias:**

- Se echan en falta Más esquemas o tablas. Sería deseable un refuerzo visual adicional (p. ej., tablas de madurez por hito o matrices de decisión ANS↔servicio) para acelerar la asimilación ejecutiva.

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

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

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

- HBS detallado por proyectos, perfiles, entregables e hitos. KPIs adicionales como mejora en un marco de medición avanzado. Se articulan paquetes de trabajo con HBS por entregable e hitos, incorporando un marco de KPIs de valor (IDTA, IERD, MAM, etc.) que va más allá de los indicadores operativos.
- Dotación considerable de horas para la transformación. Proponen una serie de proyectos detallados. Proponen alternativas de la ITSM, se refuerza la transformación con dotación adicional de horas a coste cero y un porfolio detallado de proyectos, contemplando la operación transitoria hasta la plena disponibilidad de ITSM corporativa.

Carencias:

- N/A

CUESTIÓN 3. Plan de implementación de la facturación del Servicio de Operación**Criterio 1: Detalle de la Información****Valoración:** Bueno**Puntuación:** 0,75**Rúbrica:**

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

Valoración específica:

51

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 51/78	



Aspectos positivos:

- La definición de la UBSO como HBS facilita la trazabilidad del esfuerzo y la transparencia del modelo, permitiendo una traducción directa entre unidad técnica y unidad económica.
- Clasifica las plataformas en tres grupos negocio, tecnológicas y de base. La tipología facilita la comunicación y el entendimiento del alcance, reforzando la claridad del modelo de facturación por plataforma.
- El modelo agrupa las plataformas en grupos con el mismo precio, La agrupación por clúster reduce complejidad, mantiene coherencia interna y simplifica el precario de contacto.
- Estimación del tiempo efectivo por tarea y tecnología. Uso de machine learning (detección de clusters usando k-means) para determinar la plataforma básica en el que basar la UBSO (UBSO no estrictamente como se indica en el MOU). El enfoque combina la medición operativa (tiempos efectivos por tecnología) con técnicas de ML (k-means/Prophet) para segmentar y predecir demanda, ajustando el modelo a la realidad de los CC.
- Tiene en cuenta el tiempo de ejecución, arquitectura, componentes tecnológicos. La fórmula de cálculo incluye el coste de fábrica y contacto y quedan plenamente integrados la cobertura de procesos ITIL La estimación incorpora tiempos efectivos, multiplicadores por arquitectura y frecuencias por criticidad, integrando la actividad de operación con los procesos del MOU.
- El coste de fábrica se obtiene a partir del catálogo de elementos gestionados como resultado del inventario detallado, el tiempo efectivo por tarea y tecnología y las frecuencias de ejecución. También tiene en cuenta un multiplicador según la complejidad de la arquitectura. El plan de administración por tecnología define tareas, tiempos, multiplicadores y frecuencias por criticidad, aportando fundamento técnico al coste de fábrica.
- El precio de contacto es fijo por cluster de plataformas, teniendo en cuenta el número de plataformas, el número de tiques y tiempo de ejecución. El precio por clúster se fundamenta en centroides de demanda y TMEF, garantizando proporcionalidad entre uso y coste.
- El coste del contacto tiene en cuenta los perfiles de cada nivel obtenidos a partir de las peticiones, incidencias y eventos, así como las horas mes de cada perfil Se cuantifica la ocupación y perfiles por turno, vinculando el esfuerzo de atención a indicadores objetivos de demanda y tiempos de resolución.

Carencias:

- Cobertura de actividades ITIL poco detallada, aunque se enumeran procesos del MOU, no se desciende a un catálogo operativo de tareas y reglas de imputación por proceso, lo que limita la aplicabilidad inmediata.

Criterio 2: Claridad Expositiva

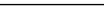
Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

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

52

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 52/78	



Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta presentada para la facturación del servicio de operación es clara y coherente.
- A lo largo de todos los subapartados de la propuesta para esta cuestión se presentan tablas y gráficos que ayudan a entender el planteamiento de la propuesta.

Carencias:

- La propuesta de toda la cuestión podría estar mejor estructurado. Se aprecian oportunidades de síntesis visual (esquemas/plantillas) que faciliten la lectura ejecutiva del modelo y sus parámetros clave.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Destacable

Puntuación: 1

Rúbrica:

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

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Al usar machine learning se ajusta la solución a las características de los CC de forma dinámica. El uso de técnicas de clustering y series temporales permite adaptar segmentos y precios a la evolución de la demanda con criterios objetivos.
- Se explica el modelo paramétrico ajustándolo a coste del servicio proactivo y reactivo. El modelo distingue entre actividad de contacto (reactiva) y de fábrica (proactiva), integrando ambos componentes en la estimación y en la facturación por plataforma.
- Incluye proceso de facturación, medición y reporting. Además, incluye descuento por volumen. Se articula un proceso de cálculo y presentación de la factura con soporte en CM (Tableau) y un esquema de descuentos por volumen que incentiva la eficiencia y escalabilidad.

Carencias:

- N/A

CUESTIÓN 4. Revisión y mejora de las tablas normalizadas asociadas al diseño, construcción y modificación de plataformas a partir de la experiencia del SAE

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 53/78	



Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Destacable

Puntuación: 1

Rúbrica:

Propuesta de tablas de máxima granularidad que integra las 180 tareas del SAE con nuevas variables de complejidad; plan de extensión y presupuesto detallados con KPIs de éxito para el CGS.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Se presenta un análisis pormenorizado del marco de servicios y su alineamiento con el MOU, identificando fortalezas, brechas y acciones concretas para SDCMP, SAT y SGCED.
- Se presenta un análisis pormenorizado con el alineamiento entre el MOU y SAE para los 3 servicios SDCMP, SAT y SGCED. También se realizan propuestas de mejora. El documento fundamenta el grado de alineación de SDCMP, SAT y SGCED con el MOU e introduce propuestas de mejora operativas y de facturación que aceleran la convergencia.
- Añade nuevos servicios y nuevas columnas. Se amplía el alcance funcional y se proponen nuevas columnas en las tablas normalizadas que afinan la estimación, mejoran la comparabilidad y habilitan decisiones más objetivas.
- Se presenta la tabla normalizada desagregada en tareas para los 3 servicios con las nuevas columnas y propuesta de HBS. Además, se proponen nuevas actividades a las indicadas en las tablas del ANEXO del basado. Las tablas normalizadas se desagregan y enriquecen con nuevas entradas y factores (frecuencia, reutilización y automatización), mejorando la precisión y la trazabilidad de las HBS.
- Se explica detalladamente como se llevará a cabo la transición en CEETA, proponiendo el uso de herramientas de SAE (GP-SAE y SAEClick) en caso de no estar operativa aún la ITSM corporativa. Se establece una transición pragmática en CEETA apoyándose en herramientas del SAE, mitigando riesgos hasta la disponibilidad de la ITSM corporativa.
- Se indica estimación para cada una de las fases. Se cuantifica el esfuerzo en HBS por fase, aportando previsibilidad y control en la ejecución.

Carencias:

- N/A

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

Narrativa fluida que vincula claramente la experiencia del SAE con la mejora del MOU; uso excelente de esquemas para explicar la parametrización de tareas y el flujo de aprobación.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 54/78	



Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Identifican factores clave de mejora Se definen foros, KPIs y mecanismos de revisión para asegurar la mejora continua y la actualización periódica de las tablas normalizadas.

Carencias:

- La propuesta de toda la cuestión podría estar mejor estructurado. Se aprecian oportunidades de síntesis visual (esquemas/plantillas) que faciliten la lectura ejecutiva del modelo y sus parámetros clave.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Destacable

Puntuación: 1

Rúbrica:

Enfoque estratégico que no solo estandariza, sino que evoluciona el modelo de facturación global; maximiza la agilidad en SGCED y asegura la adopción exitosa en toda la ADA.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Mejora de la estimación del esfuerzo en las tareas con las nuevas columnas. La introducción de columnas de Frecuencia, Reutilización y Automatización reduce la incertidumbre y alinea el esfuerzo con la realidad operativa.
- Catalogan las nuevas columnas con posibles valores Se tipifican valores y factores para cada columna, normalizando criterios y reduciendo la subjetividad en la estimación.

Carencias:

- N/A

CUESTIÓN 5. Plan de mejora tecnológica: Automatización de baja virtual de la infraestructura

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 55/78	



Desglose pormenorizado de campos y valores de la solicitud; plan de proyecto detallado con camino crítico, asignación de roles MOU y matriz de riesgos clara.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta de arquitectura está bastante detallada, incluye mapa lógico y físico. La propuesta describe una arquitectura modular con separación lógica/física y componentes claramente interconectados, aportando trazabilidad y viabilidad técnica.
- Aporta un flujo con mucho nivel de detalle, con tareas y aprobaciones.
- Se presenta una estimación de esfuerzos por roles, habilitando seguimiento económico y priorización.
- Se propone la creación de una nueva SRD en BMC. Diagrama BPMN Se contempla una nueva solicitud en BMC DWP con campos específicos y un diagrama BPMN que estructura el proceso extremo a extremo.

Carencias:

- El plan de ejecución no incluye hitos, entregables. No entra en tanto detalle, falta concreción, se define una secuencia de bloques y actividades. No se identifican hitos y entregables con la granularidad requerida para una planificación cerrada.
- No se incluye la estimación por fases. Tampoco se incluyen KPIS. La propuesta no desglosa el esfuerzo por fases ni incorpora un cuadro de KPIs específico para medir implantación y resultados.
- No se incluye seguimiento y control. No se detalla un mecanismo formal de seguimiento periódico (comités, indicadores, umbrales y acciones) asociado a la ejecución del proyecto.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

Diagramas BPMN de alta calidad que visualizan claramente la interacción entre sistemas; narrativa fluida que vincula la arquitectura objetivo con las fases del plan de proyecto.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Se presenta la arquitectura lógica y física con diagramas y explicación de los componentes que componen la arquitectura propuesta.
- Se incluyen diagramas que muestran los elementos susceptibles de ser automatizados, así otro diagrama con las limitaciones a la automatización.
- Se muestran ejemplos JSON para los elementos de apoyo al flujo de tareas.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 56/78	

**Carencias:**

- El modelo de flujo propuesto para la baja, aunque está muy completo, resulta difícil de seguir.

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

Propuesta innovadora que optimiza el flujo completo (Baja->Reutilización); alineación total con el MOU, seguridad avanzada en la despublicación y estrategia clara de evolución futura.

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

- Formulario propuesto está muy completo, cubre elementos de la infraestructura, proponen un motor de flujo con dos alternativas. El formulario incluye campos obligatorios y específicos por componente; el motor de workflow contempla alternativas tecnológicas para garantizar continuidad y flexibilidad.
- El flujo orquesta de forma jerárquica SDC-PET-TAS e integra aprobaciones RAP/CAB, reforzando control y gobernanza del cambio.

Carencias:

- N/A

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 57/78	



ANEXO I. 4. UTE NTT DATA SPAIN INFRASTRUCTURES ENGINEERING SL, NTT DATA SPAIN SL (NTT DATA SPAIN INFRASTRUCTURES ENGINEERING SL)

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

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

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

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Planificación estructurada en tres subfases y gobernada mediante un cuadro de mando desde el inicio, que proporciona trazabilidad, control y visibilidad del avance.
- Definición de un conjunto completo de hitos y entregables (H.1 a H.8) que facilita el seguimiento objetivo del progreso y la calidad de la toma de control.
- Estimación de esfuerzos cuantificada y desglosada por perfiles y subfases, incorporando además una mejora sin coste (SMO) que refuerza la gobernanza en la transición.

Carencias:

- El uso de IA generativa se plantea solo a alto nivel, sin detallar arquitectura, responsabilidad del tratamiento, medidas de privacidad ni salvaguardas de aislamiento de datos.
- La definición de roles y responsabilidades se remite a entregables futuros (p. ej., RACI/RECI) y no se describe en la oferta la interlocución operativa desde el día 1.
- Tareas críticas como la designación de equipo y la planificación detallada se ubican en la subfase de inicio, en lugar de anticiparlas, lo que puede tensionar el arranque.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

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

58

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 58/78	



Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Estructura por subfases (Inicio, Transferencia y Entrega) con acciones claramente descritas que favorecen la lectura secuencial y la trazabilidad.
- Tabla de hitos con códigos y entregables asociados que aporta una guía operativa clara para el control de avance.
- KPIs y métricas con umbrales explícitos que facilitan la verificación objetiva del desempeño durante la transición.

Carencias:

- Dependencia de contenidos de otra cuestión para completar decisiones de parametrización (Tabla Normalizada), introduciendo referencias cruzadas que no ayudan a la autosuficiencia del documento.
- Escasa precisión en el apartado de IA generativa (alcance, control de calidad y tratamiento de datos), lo que introduce ambigüedad técnica.
- Se anuncia un organigrama como entregable, pero no se detalla la estructura del equipo ni su desglose funcional, dificultando la comprensión fina del modelo operativo.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

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

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Alineación explícita con ITIL v3/4, PMP, Agile y DevSecOps, coherente con el MOU, que refuerza la idoneidad metodológica de la propuesta.
- Integración planificada con las herramientas corporativas objetivo (BMC Helix / Helix Dashboards), asegurando continuidad, gobernanza y convergencia progresiva.
- Estrategia dual y progresiva para homogeneización de procesos y migración desde herramientas locales, con foco en procesos PGINC/PGPET/PGCAM.

Carencias:

- Propuesta de innovación limitada: se listan herramientas y prácticas mayoritariamente estándar y su adopción se deja abierta, sin compromisos concretos.
- Uso de IA generativa sin detalle sobre cumplimiento normativo, privacidad y seguridad, lo que compromete su encaje en entornos con alta exigencia de protección.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 59/78	



- Falta de desglose de roles y responsabilidades clave del equipo durante la transición, más allá de su futura formalización, lo que debilita la adecuación organizativa desde el arranque.

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

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

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

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Hoja de ruta clara en tres fases, con liderazgo senior específico que aporta trazabilidad, control y foco en resultados por etapa.
- Definición de hitos y entregables operativos (catálogo, ANS y reporting integrado), que permiten medir el progreso y asegurar la implantación por servicios.
- Cuantificación de recursos adicionales sin coste para ADA (2.500 HBS/año), que refuerza la viabilidad del plan y la transferencia de conocimiento.

Carencias:

- Insuficiente desglose de roles por fase y actividad (más allá del liderazgo), sin un RACI detallado que facilite la gestión diaria y los escalados.
- Plan de automatización formulado de manera genérica y pospuesto a fases avanzadas, sin casos de uso priorizados ni métricas de eficiencia asociadas.
- Supuestos de disponibilidad de ITSM corporativa y CMDB desde Fase I que podrían no cumplirse en la realidad del inicio, lo que requeriría alternativas y contingencias.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

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

Valoración específica:

60

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 60/78	

**Aspectos positivos:**

- Estructura coherente apoyada en principios rectores, que facilita la lectura técnica y la comprensión del enfoque de transformación.
- Fases con entregables y criterios de aceptación definidos, aportando claridad sobre resultados esperados y condiciones de cierre.
- Alineamiento explícito con la hoja de ruta corporativa y los mecanismos de gobernanza, lo que refuerza consistencia y trazabilidad.

Carencias:

- Falta de umbrales cuantitativos y métricas específicas por fase más allá de referencias generales, lo que limita la trazabilidad fina del control de avance.
- Ambigüedad en la asignación de responsabilidades operativas por fase, que dificulta identificar de forma inmediata “quién hace qué”.

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

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

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

- Alineamiento explícito con marcos ITIL v3/4 y con el MOU, garantizando compatibilidad metodológica y gobierno corporativo.
- Implantación completa de procesos ITIL-MOU y Catálogo corporativo, núcleo del modelo de prestación por servicios.
- Sistema de ANS con medición automatizada bajo gobierno ADA/OSCS, que asegura control contractual y mejora continua.

Carencias:

- Dependencias instrumentales en Fase I que pueden no estar disponibles a tiempo (ITSM global y CMDB), comprometiendo la adecuación temporal del despliegue y exigiendo planes de contingencia.
- Automatización difusa y tardía, sin un plan avanzado con casos de uso y métricas de impacto en el corto plazo.
- Innovaciones planteadas con alcance limitado (p. ej., apoyo documental con IA), sin constituir aceleradores diferenciales del modelo propuesto.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 61/78	



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

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Destacable

Puntuación: 1

Rúbrica:

Incluye una definición exhaustiva de la UBSO y su correspondencia con todos los elementos gestionados. Propone un modelo paramétrico avanzado, flexible y alineado con métricas de capacidad y rendimiento.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Definición completa y medible de la UBSO con unidad de referencia explícita y uso de UBSO_base como patrón de ponderación.
- Catálogo trazable de elementos con Ktec y criterios objetivos (complejidad intrínseca, dependencias y especialización), con tabla de tipologías y valores iniciales.
- Formulación paramétrica avanzada y separación clara entre Ktec y los factores de contexto (Ft, Fh, Fs, Fa, Fi), con enfoque en la no redundancia y la trazabilidad del cálculo.

Carencias: N/A

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Destacable

Puntuación: 1

Rúbrica:

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

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Estructura didáctica guiada por un 'ciclo integral' del modelo que facilita comprender el flujo de facturación.
- Ejemplo realista (STO) que ilustra la aplicación de los factores y el cálculo resumido por tipología con resultados numéricos.
- Proceso de facturación y reporting paso a paso, con ISF normalizado y 'Factura viva' para trazabilidad 360° apoyada en Helix Dashboards + Tableau.

Carencias: N/A

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 62/78	



Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

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

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Cobertura explícita de actividades ITIL de Operación (proactivas y reactivas) dentro de la UBSO, con distinción de factores y sin solapamientos.
- Gobernanza robusta con validación dual ADA-OSCS, revisiones periódicas e informe de coherencia trimestral del modelo UBSO.
- Transparencia reforzada mediante ISF único, 'Factura viva' y mapa de trazabilidad actividad-factor-evidencia para auditoría.

Carencias:

- Captura limitada de eficiencias por sinergias debido al rango acotado de Fs (0,95–1,00).
- Dependencia de parámetros estables y comités para ajustar valores, sin calibración basada en datos históricos o modelos predictivos.
- Inconsistencia entre la definición de UBSO_base ($12 \times 5 = 1,00$) y la escala de Fh ($1,0 = 8 \times 5$; $1,3 = 12 \times 5$), que convendría alinear.

CUESTIÓN 4. Revisión y mejora de las tablas normalizadas asociadas al diseño, construcción y modificación de plataformas a partir de la experiencia del SAE

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Destacable

Puntuación: 1

Rúbrica:

Propuesta de tablas de máxima granularidad que integra las 180 tareas del SAE con nuevas variables de complejidad; plan de extensión y presupuesto detallados con KPIs de éxito para el CGS.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta separa el estimador por servicios e introduce una estructura jerárquica (Servicio → Subgrupo → Actividad estándar → Tarea esencial) que eleva el nivel de granularidad y la gobernanza del catálogo.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 63/78	



- Define subgrupos operativos por servicio que ordenan el catálogo y habilitan su extensibilidad, identificando además ámbitos reservados para futuras extensiones.
- Amplía el formato con columnas que refuerzan la acotación y parametrización de las tareas (Unidad de estimación, Factor de ajuste/Dimensionamiento, Potencial de automatización, Herramienta/Modo de ejecución, Evidencia de cierre), alineadas con el uso en HBS.

Carencias: N/A

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

Narrativa fluida que vincula claramente la experiencia del SAE con la mejora del MOU; uso excelente de esquemas para explicar la parametrización de tareas y el flujo de aprobación.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- El documento contextualiza la propuesta en el MOU y en la experiencia del SAE, articulando la transición sin retrocesos y reforzando la trazabilidad.
- Explica de forma ordenada el mecanismo estimación–certificación–facturación y la parametrización por tarea.
- Incluye indicadores de seguimiento de agilidad diferenciados por servicios, lo que facilita comprender el valor operativo de la propuesta.

Carencias:

- La ausencia de diagramas o esquemas visuales reduce la inmediatez para comprender la transición del modelo SAE al global.
- La presentación en formato de ficha para un solo ejemplo obliga a inferir su aplicabilidad en los otros servicios.
- Determinadas secciones del Plan de Extensión mantienen un nivel descriptivo genérico sin detallar artefactos o plantillas de gobierno.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

Solución robusta que mejora la precisión de las estimaciones (HBS) y reduce conflictos; estrategia sólida para la convergencia SAE-CEETA y validación ante el CGS.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 64/78	



Valoración específica:

Aspectos positivos:

- El formato propuesto mejora la precisión de la estimación en HBS al incorporar Unidad de estimación y Evidencia de cierre por tarea, conectando estimación, certificación y facturación.
- Se definen indicadores de reducción de discrepancias entre HBS estimadas y certificadas y de trazabilidad end-to-end, alineados con el control contractual y la mejora continua.
- La hoja de ruta de extensión a CEETA establece una metodología progresiva (calibración, piloto y generalización) coherente con la convergencia hacia el MOU y su elevación a los órganos de gobierno.

Carencias:

- La estimación en HBS no incluye ejemplos concretos para tareas de SAT y SGCED, por lo que no queda preacordada su calibración inicial en estos servicios.
- No se aportan factores paramétricos cuantificados (umbrales, tablas de volumetrías o ventanas horarias) ni su impacto numérico en la HBS, dejando los valores como referencias iniciales a consensuar.
- No se concreta cómo se materializará la extensión a CEETA a nivel de herramientas (ITSM, CMDB, pipelines) ni se incluyen actividades específicas de parametrización de herramientas en el desglose de esfuerzo.

CUESTIÓN 5. Plan de mejora tecnológica: Automatización de baja virtual de la infraestructura

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Destacable

Puntuación: 1

Rúbrica:

Especificación exhaustiva de la solicitud y lógica de negocio; cronograma de implantación granular con KPIs de seguimiento, análisis de costes detallado y plan de contingencia.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta define con gran detalle la solicitud en BMC DWP, especificando los datos mínimos, campos obligatorios y validaciones, lo que evidencia una captura exhaustiva de la información necesaria para gobernar la baja desde el ITSM corporativo.
- Incluye una planificación y un plan de ejecución con fases, tareas, entregables y perfiles, además de una estimación de esfuerzos granular en HBS desglosada por fase y rol, lo que permite trazar KPIs y control del avance.
- Aporta mecanismos explícitos de control y contingencia (bloqueos previos, verificación/backup, archivado y rollback), coherentes con un enfoque de calidad y seguridad.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 65/78	



Carencias: N/A

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

Diagrama BPMN correcto que sigue el flujo lógico; describe la arquitectura y los enlaces de forma ordenada, facilitando la comprensión del alcance de la automatización.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Se describe de forma ordenada el proceso y sus fases, apoyándose en la gobernanza de cambio y una narrativa que enlaza la solicitud DWP con la SDC y la ejecución automatizada.
- Se incluye la referencia a un diagrama BPMN del proceso de baja y se identifica qué pasos son automáticos y cuáles manuales, mejorando la comprensión del flujo.
- La arquitectura e integraciones se explican con un mapa de comunicación lógico, explicitando orígenes/destinos, protocolos y requisitos de seguridad.

Carencias:

- El documento no replica la secuencia de epígrafes del enunciado de la Cuestión 5, obligando a saltos entre apartados para reconstruir el contenido requerido, lo que penaliza la navegabilidad y la lectura autónoma del documento.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

Solución robusta que maximiza el uso de RunDeck y anticipa sinergias con el aprovisionamiento; buena definición de políticas de bloqueo, archivado y rollback.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta se alinea con el MOU y posiciona a BMC Helix como sistema de gobierno, integrando la automatización como capa técnica de ejecución.
- Cubre de forma amplia las tareas críticas de baja, incluyendo DNS, firewall, balanceadores, backup, CMDB y APM, con un catálogo de automatizaciones explícito.
- Anticipa sinergias con el aprovisionamiento al plantear la reutilización de roles/playbooks y la evolución hacia altas virtuales.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 66/78	



Carencias:

- El diseño técnico centraliza la orquestación en un único servidor con conectividad amplia por SSH/WinRM, lo que puede introducir un punto único de fallo y exposición.
- No se detallan adaptaciones específicas a la futura infraestructura corporativa de red (Palo Alto/F5) ni a IPAM/DNS corporativo; el tratamiento es genérico a "firewalls" y "balanceadores", lo que reduce la concreción de la implantación futura.
- Se echa en falta la consideración de herramientas IaC complementarias para reforzar la trazabilidad declarativa sobre recursos de red/infraestructura, siendo la solución propuesta predominantemente basada en Ansible + Rundeck.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imK179Z7SKHVMVJLSEFR8VUJ7NF	PÁG. 67/78	



ANEXO I. 5. T-SYSTEMS ITC IBERIA, SAU

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

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

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

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Se indican hitos y su temporalidad, adaptación a metodologías detallada. La propuesta incluye el uso de IA en tenant propio.
- Plan de homogeneización detallado La planificación expone subfases con hitos fechados y una adopción explícita de metodologías PMI/Agile/ITIL, incorporando IA generativa en entorno controlado y un plan de homogeneización consistente con el MOU.
- Propone una adaptación con hitos, entregables y perfiles clave. La propuesta identifica un equipo core y jalona la ejecución con hitos de aceptación, asegurando trazabilidad entre actividades, entregables y roles.
- Se indican KPIs y mecanismos de control. Se propone un cuadro de mando con indicadores y la coordinación con la OSCS para asegurar supervisión, reporting y control del avance.
- Indicadores de desempeño y mecanismos de control. Se definen indicadores operativos y de proyecto con su propósito, alineados a los objetivos de la transición.

Carencias:

- La planificación sólo establece una semana de shadowing, lo que resulta escaso. La duración planteada para el shadowing (1 semana) puede ser insuficiente para el traspaso efectivo de conocimiento en entornos complejos y multitecnología.
- No proponen herramientas para gestión del servicio y procesos hasta que llegue iTSM Corporativo. Se echa en falta una plataforma de respaldo temporal para la gestión de procesos y servicios en caso de indisponibilidad de la herramienta corporativa.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 68/78	



Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Propuesta clara y coherente en todos los apartados. La documentación se presenta con estructura lógica por subfases y medidas, facilitando la lectura y la verificación de la coherencia interna.

Carencias:

- En la propuesta de esta cuestión se enuncian varias metodologías como T&T Zero Failure, Zero Outage, o herramientas internas como ProjectNow, las cuales no son descritas con un nivel mínimo que permita conocer beneficios que aportan.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

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

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Ofrece un plan de integración y homogeneización basado en 6 medidas, bastante detallado. Se estructura un conjunto coherente de medidas que facilitan la convergencia operativa entre CC TIC y la preparación para el nuevo ecosistema corporativo.
- Incluye aportaciones innovadoras como la inclusión de IA Generativa y scripts de auditoría para detectar el estado de los servidores Se plantean automatismos y análisis avanzados (IA generativa, scripts de auditoría) que mejoran la calidad de la transición y acortan tiempos de diagnóstico.
- Ofrece una gestión de riesgos con suficiente detalle. Se indican riesgos y mitigaciones. Se formaliza el proceso de riesgos con controles de calidad, puertas de revisión y un registro con mitigaciones, facilitando la continuidad operativa.
- Se indican las medidas de mitigación junto con su responsable. Se asignan responsabilidades explícitas en la gestión del riesgo, clarificando interlocutores y escalados.
- Propone una serie de objetivos los indicadores que permiten determinar su cumplimiento y las métricas para su cálculo. Los objetivos de transición se vinculan a métricas y KPIs medibles, habilitando el seguimiento efectivo del desempeño.

Carencias:

- La gestión de riesgos no son de las AAPP y se basa en herramientas Hélix. El modelo de riesgos se apoya en marcos y herramientas propias, sin detallar su adecuación específica al contexto de la Administración Pública ni la independencia respecto a Helix.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 69/78	



- No hay plan B si no hay ITSM Corporativo. La ausencia de una alternativa operativa degradada o de contingencia incrementa el riesgo de discontinuidad si se retrasan los despliegues de herramientas corporativas.
- Propone el uso de herramientas corporativas que en el momento de la transición no estarán disponibles. La convergencia prevista hacia plataformas corporativas (p.ej., ITSM, monitorización) podría no coincidir con los plazos de transición, generando un gap operativo.
- El plan de integración y homogeneización no es acertado. La medida 1 y 3 se basan en la implantación del herramientas corporativas. En la medida 2 los procesos identificados como prioritarios no son las más urgentes. La priorización y la dependencia de herramientas corporativas introduce riesgo en la implantación temprana y podría no atacar los procesos más críticos en la fase inicial.
- No proponen ninguna herramienta antes del ITSM Corporativo. La propuesta no explicita una solución interina para gobierno y operación homogénea previa a la disponibilidad de ITSM corporativo.
- El esfuerzo estimado supera la horquilla habitual para una transición inicial, lo que puede tensionar plazos y presupuestos si no se justifica por volumetría o alcance diferencial.
- Se incluye una fase anterior a la formalización de 1 mes para la preparación de la transición que tiene poco encaje dentro de la legalidad de la Administración de la Junta de Andalucía.

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

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

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

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Cronograma de la hoja de ruta con hitos, entregables y roles La propuesta articula un plan por fases con hitos verificables, entregables de control y asignación explícita de responsabilidades, lo que permite una implementación ordenada y auditable.
- Plan implementación de ANS muy completo y detallado: incluyendo transpaso de Herramienta actual hacia Herramienta objetivo. Se describe la evolución de las herramientas desde el estado actual a la adopción corporativa, incluyendo hitos de adopción y correspondencias entre el ecosistema de los CC TIC y el MOU.
- Oficina de Mejora Continua e Innovación; Modelo ADKAR; OKR con resultados clave medibles, trazables y vinculados a KPIs Se establece un marco de mejora y cambio organizacional con gobierno explícito (OMCI), gestión del cambio (ADKAR) y una capa de objetivos (OKR) que vincula resultados con KPIs y cuadros de mando.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 70/78	

**Carencias:**

- Se echa en falta mayor detalle del catálogo de servicios Aunque se define el despliegue del catálogo por fases, no se profundiza en la taxonomía, atributos y casuísticas de servicio necesarias para su explotación avanzada.
- AIOps se menciona como concepto, no como automatización concreta Se describen beneficios y alcance de AIOps en términos generales, sin casos de uso, métricas de valor o integraciones instrumentadas en el corto plazo.
- Estimación global sin desglose por perfiles, procesos o fases; sin seguimiento y control Se presenta un total de HBS sin desagregación por perfil o actividad ni un mecanismo de seguimiento económico asociado a la ejecución por fase o entregable.

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

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

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

- Propuesta clara y coherente/bastante completa en todos los apartados La documentación mantiene consistencia entre servicios, procesos, herramientas y reporting, facilitando la trazabilidad entre capítulos y su verificación técnica.
- Se incluyen tablas en la mayoría de los apartados de la propuesta que da respuesta a la Cuestión 2, facilitando la lectura y comprensión.

Carencias:

- El apartado del plan de implementación y gestión de ANS no incluye ningún tipo de planificación, diagrama, donde se pueda comprobar como se integran fases, actuaciones, etc. comprendidas en el plan.

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

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 71/78	



Valoración específica:

Aspectos positivos:

- Cronograma de la hoja de ruta con hitos, entregables y roles. La propuesta articula un plan por fases con hitos verificables, entregables de control y asignación explícita de responsabilidades, lo que permite una implementación ordenada y auditable.

Carencias:

- La gestión de la capacidad descrita se refiere al equipo de trabajo, no a procesos y herramientas. El enfoque pone énfasis en roles (p. ej., Gestor de Capacidad) y planificación de cargas, con menor detalle sobre métricas, herramientas de capacity planning y su integración operativa.
- El catálogo de innovación está más orientado al desarrollo que a la operación de sistemas, ya que la mayoría de las tareas están asociadas al desarrollo y no son de aplicación para los servicios incluidos dentro del contrato.
- La estimación de esfuerzos propuesta para esta cuestión es global, sin desagregar por proyectos, perfiles o planes incluidos dentro de la misma, por lo que resulta casi imposible analizar la adecuación de la misma.
- La propuesta para la medición del valor y reporting avanzado se sustenta sobre una serie de herramientas de las cuales no existen licencias o no son el estándar corporativo como Helix GPT, Helix BI, AI Operator.

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

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

Define de forma general la UBSO, los elementos gestionados y un modelo básico de cálculo. Incluye estimaciones de costes y mecanismos simples de seguimiento y control.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- De los elementos gestionados sólo indica que se seguirá la tabla normalizada de elementos de Infraestructura del MOU. Se remite a la tabla normalizada del MOU sin aportar un desglose propio y operativo de la 'planta' por CC TIC ni casuísticas específicas.
- Ofrece un sistema de calibración de tipo semáforo para ir revisando el modelo. Se establece un mecanismo de revisión periódica con umbrales objetivos (verde/ámbar/rojo) que activa ajustes graduados sobre los factores del modelo.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 72/78	



- La propuesta del modelo de costes estimado está suficientemente explicado. Se detallan tablas y supuestos que vinculan la UBSO con elementos de infraestructura y tareas incluidas, aportando trazabilidad y base de cálculo.

Carencias:

- Tiene un multiplicador técnico que varía con cada elemento; complica el modelo. La introducción de multiplicadores por tipología y métrica técnica puede añadir complejidad operativa y de auditoría si no se gobierna con criterios estables.
- El proceso de medición y reporting no está muy detallado; solo menciona herramientas. Se describen herramientas y principios, pero faltan formatos normalizados y ejemplos de informes con granularidad por categoría/mes y trazabilidad de cambios.

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

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

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

- La propuesta está estructurada y clara en todos los apartados de la cuestión. El documento organiza la definición de UBSO, elementos, modelo paramétrico, cobertura ITIL, costes y facturación, facilitando el seguimiento.

Carencias:

- La propuesta no aclara ni establece ningún ejemplo en el cálculo de las UBSOs que se ha realizado para cada elemento de la infraestructura, dentro del modelo paramétrico propuesto para el cálculo de las UBSOs.
- En el apartado correspondiente al funcionamiento del estimador por tablas normalizadas, los ejemplos mostrados sólo indican el cálculo basado en el número de elementos.

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 73/78	

**Rúbrica:**

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

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

- El modelo paramétrico de para el cálculo de las UBSOs, establece diversos factores como el número de elementos, horario, automatización, complejidad, entre otros.
- La propuesta incluye el número de UBSO para cada elemento de la infraestructura, incluyendo las peticiones cubiertas.
- La propuesta incorpora marcos corporativos de seguridad y resiliencia, para asegurar la continuidad, la prevención y la mejora sistemática del servicio.

Carencias:

- Falta por especificar cómo se aterriza el modelo en los diferentes CC TIC. No se concreta parametrización diferencial por centro (volumetrías, factores y calendario de despliegue), necesaria para gobernar transiciones heterogéneas.
- No se explicita una redacción ejecutiva del objetivo del modelo (relación coste-valor operativo) y su alcance temporal, más allá de la definición técnica.
- En lo que respecta a las sinergias, el cálculo de las UBSOs de la propuesta se realiza sobre la planta de servicios completa, y el volumen necesario para aplicarlas es excesivo (50%, 100%) y el ajuste por sinergias es muy limitado (1-2%), lo que reduce el incentivo a la eficiencia a escala.
- En lo que respecta al factor de ajuste por automatización, el cálculo de las UBSOs de la propuesta utiliza por defecto el factor automatizado, ya que este factor utiliza el valor 1 en dicha situación que es cuando no afecta al cálculo y en caso de no estar automatizado establece un factor de ajuste.
- No se explica cómo se traslada las tareas proactivas y reactivas al modelo de facturación, aunque se enumeran actividades ITIL proactivas y reactivas, no se muestra su trazabilidad directa a factores o a UBSO unitarias por categoría.
- En facturación, medición y reporting hay herramientas que no estarán disponibles en el inicio del contrato

CUESTIÓN 4. Revisión y mejora de las tablas normalizadas asociadas al diseño, construcción y modificación de plataformas a partir de la experiencia del SAECriterio 1: Detalle de la Información**Valoración:** Bueno**Puntuación:** 0,75**Rúbrica:**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 74/78	



Detalla exhaustivamente las tareas por servicio alineadas con el MOU; justifica con métricas las nuevas columnas y desglosa el presupuesto y seguimiento para la extensión a CEETA.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La comprensión del marco de servicios y estimación identifica fortalezas y debilidades. El licitador analiza explícitamente puntos fuertes y áreas de mejora del modelo actual, lo que evidencia una lectura crítica útil para la convergencia al MOU.
- La propuesta de refinamiento y homogeneización incorpora nuevas columnas. Se enriquece la tabla con campos orientados a acotar alcance, caracterizar la madurez/automatización y precisar el rol requerido, reforzando estandarización y trazabilidad.

Carencias:

- Comprensión del Marco de Servicios y Estimación poco detallada, aunque se describen los servicios y el estimador, faltan criterios operativos concretos para ciertas decisiones y su relación directa con parámetros de negociación.
- La complejidad (Alta/Media/Baja) no especifica reglas de aplicación; en los ejemplos el perfil profesional queda como 'según equipo asignado'. Se echan en falta reglas objetivas para la asignación del nivel de complejidad y ejemplos con perfiles concretos en lugar de genéricos, para facilitar auditoría y consistencia.
- La propuesta de nuevas columnas se queda corta. Además de las ya propuestas, se podrían incorporar campos de unidad de medida, criterios de complejidad, factores de ajuste o reglas de imputación por servicio.
- Se incluye el total de HBS de la cuestión, pero no se descompone por entregables, perfiles o hitos, lo que dificulta el seguimiento económico por fase.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

Narrativa fluida que vincula claramente la experiencia del SAE con la mejora del MOU; uso excelente de esquemas para explicar la parametrización de tareas y el flujo de aprobación.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta está estructurada según los puntos que se indican en la cuestión de la Carta de Invitación al Basado.
- La información está presentada de forma ordenada y limpia, permitiendo entender la propuesta del licitador.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 75/78	



- Se presentan tablas para las actividades correspondientes a los servicios SAT y SGCED.

Carencias:

- Los ejemplos de la propuesta están enunciados, pero no existe un detalle necesario y suficiente que permita entender el funcionamiento del estimador por tablas normalizadas y mecanismos de facturación.
- En el apartado correspondiente al Plan de extensión progresiva de la homogeneización sólo se presenta un diagrama para la primera fase correspondiente a la implantación y validación en el CC TIC del SAE.
- Junto a la descripción del componente para la tabla normalizada se incluye una tabla cuyo encaje con el resto de la información mostrada y tablas correspondientes a los servicios SAT y SGCED no se entiende.

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

La propuesta se alinea con el MOU y mantiene la operatividad actual; es viable para el SAE y plantea una hoja de ruta estándar para la extensión a otros CC TIC.

Valoración específica:**Aspectos positivos:**

- La propuesta realiza un análisis detallado de la situación actual, presentando las fortalezas y debilidades del mismo.
- La propuesta incluye las tablas de actividades correspondientes a tareas de los servicios SAT, un ejemplo correspondiente al servicio SGCED relacionado con Bases de Datos.
- El plan de implantación y extensión cubre las 3 fases identificadas en la cuestión de la Carta de Invitación con las tareas propuestas, incluyendo las figuras del Comité General de Seguimiento, el Responsable Global del Servicio y Gestor Global de Procesos.

Carencias:

- Se han desagregado tareas sin necesidad y faltan columnas clave (p. ej., HBS/factores de ajuste). Determinadas tareas podrían agruparse sin perder control, y sería deseable incluir columnas que vinculen HBS unitarias y factores de ajuste para ganar precisión.
- La adecuación en Fase I y II depende de la suite BMC, sin fecha conocida de implantación. El plan apoya la validación y el seguimiento en la suite BMC, pero no existe un calendario de disponibilidad, lo que introduce incertidumbre en el arranque.
- La complejidad de todas las tareas siempre es Alta / Media / Baja, pero no se indica cuando tomará uno de los 3 valores. Por otro lado, en los ejemplos indicados, el perfil profesional siempre indica "Perfil según equipo asignado".

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 76/78	



- El Plan de Extensión Progresiva de la homogeneización no incluye planificación, hitos, así como tampoco entregables.

CUESTIÓN 5. Plan de mejora tecnológica: Automatización de baja virtual de la infraestructura

Criterio 1: Detalle de la Información

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

Define campos básicos en BMC y lista tareas manuales/automáticas; presenta un cronograma estándar con roles y una estimación económica acorde al mercado.

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La oferta cuantifica el esfuerzo total en Horas Básicas de Servicio para la Cuestión 5, aportando una base de cálculo objetiva.
- Se detalla la distribución porcentual del esfuerzo por perfiles alineados al MOU, lo que facilita comprender el reparto de cargas.
- El plan incorpora un cronograma con fases, semanas e hitos, proporcionando una base temporal suficiente.

Carencias:

- El contenido de arquitectura, descripción y alcance de la solicitud se limita a un listado de campos, sin reglas de negocio, validaciones y casuística que aporten mayor profundidad.
- No se desarrolla un mapa de arquitectura física con topologías e interconexiones; la descripción se centra en los enlaces lógicos.
- No se incluyen KPIs ni un mecanismo de seguimiento y control (p. ej., cuadro de mando, métricas de avance o calidad) asociado a la ejecución.
- No se desglosa el esfuerzo por fases; se proporciona un total y el reparto por perfiles, pero sin asignación a cada fase del plan.

Criterio 2: Claridad Expositiva

Valoración: Bueno

Puntuación: 0,75

Rúbrica:

Diagramas BPMN de alta calidad que visualizan claramente la interacción entre sistemas; narrativa fluida que vincula la arquitectura objetivo con las fases del plan de proyecto.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 77/78	



Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta está estructurada de acuerdo a los puntos requeridos en la cuestión de la Carta de Invitación y la información se presenta de forma clara y ordenada.
- La propuesta de diagrama de flujo presenta la secuencia de fases de forma ordenada, lo que facilita la comprensión del cronograma.
- La propuesta muestra cada una de las fases del flujo de forma independiente, ampliando el gráfico para facilitar el seguimiento de la propuesta.

Carencias:

- Los diagramas de flujo carecen de una descripción textual de cada tarea con entradas, salidas y condiciones.
- La propuesta no explica o detalla la misión u objetivo de las herramientas incluidas en la arquitectura tecnológica.

Criterio 3: Adecuación a Solución

Valoración: Suficiente

Puntuación: 0,5

Rúbrica:

Solución viable alineada con el MOU y herramientas actuales; cubre las 17 tareas (automáticas/manuales) y contempla la futura infraestructura (Palo Alto/F5).

Valoración específica:

Aspectos positivos:

- La propuesta de solicitud de baja contempla el archivado y el bloqueo del acceso para verificar el no uso del sistema.
- La propuesta tecnológica incluye herramientas de software libre como Terraform y Ansible.
- La propuesta incluye dentro del alcance de la baja todos los elementos requeridos de la cuestión planteada en la Carta de Invitación.

Carencias:

- En la propuesta del formulario de baja se propone indicar el nombre de máquina o elemento, o bien su identificador, lo cual puede resultar complejo o susceptible a errores, sería más adecuada una identificación a partir del nombre de aplicación y entorno.
- La gestión de la seguridad durante la baja se trata de forma genérica (p. ej., RBAC y custodia de credenciales), sin detallar controles operativos, responsabilidades o umbrales verificables.
- El apartado de riesgos no incluye riesgos esenciales como por ejemplo falta de información en la CMDB.
- El plan de ejecución del proyecto no incluye un mantenimiento posterior.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	FRANCISCO JOSE CARRASQUILLA ORTIZ	20/03/2026	
	FRANCISCO JAVIER CARO BELLERIN		
	FRANCISCO RODRIGUEZ MENDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2imKJ79ZZSKHVMVJLSFER8VUJ7NF	PÁG. 78/78	