

INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN DE OFERTAS

Expediente CONTR 2022 322931

SERVICIO DE OFICINA TÉCNICA DE PROYECTOS

1 de 23



Es copia auténtica de documento electrónico

FIRMADO POR	ALFONSO MARTINEZ SANCHEZ SUAREZ		30/11/2022	PÁGINA 1/23
	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ			
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS			
VERIFICACIÓN	Pk2imHT2JZAXNZAX3YT8PF4GEU579Z		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Sumario

1. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO.....	3
2. RELACIÓN DE OFERTAS RECIBIDAS.....	4
3. PROCESO DE VALORACIÓN Y RESULTADO.....	5
ANEXO I. CRITERIOS DE VALORACIÓN.....	7
ANEXO II. DETALLE DE LAS VALORACIONES.....	9
CRITERIO 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA PRESTACIÓN. HASTA 15 PUNTOS.....	9
CRITERIO 2. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS DEL CATÁLOGO. HASTA 24 PUNTOS.....	12
CRITERIO 2.1: GESTIÓN DE PROYECTOS (HASTA 13,44 PUNTOS).....	12
CRITERIO 2.2: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD (HASTA 4,80 PUNTOS).....	15
CRITERIO 2.3: GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA DE LOS PROCESOS (HASTA 5,76 PUNTOS).....	17
CRITERIO 3. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS ELEMENTOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO. HASTA 10 PUNTOS.....	21
ANEXO III. CUADRO GENERAL DE VALORACIONES Y PUNTUACIONES.....	23

FIRMADO POR	ALFONSO MARTINEZ SANCHEZ SUAREZ		30/11/2022	PÁGINA 2/23
	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ			
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS			
VERIFICACIÓN	Pk2imHT2JZAXNZAX3YT8PF4GEU579Z		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



1. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

Expediente: **CONTR 2022 322931**

Título: **SERVICIO DE OFICINA TÉCNICA DE PROYECTOS, GOBIERNO Y CALIDAD DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA CONSEJERÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO HISTÓRICO**

Objeto y alcance:

Para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, las empresas licitadoras deberán ofrecer un servicio que colabore en las labores destinadas a asegurar el funcionamiento, en óptimas condiciones, de los servicios de Tecnologías de la Información prestados por el Servicio de Informática a la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico (ahora Consejería de Turismo, Cultura y Deporte, en adelante CTCD), basado en un Catálogo de Servicios definido y aprobado, y los correspondientes Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS).

Los servicios a prestar por el equipo de trabajo serán estructurados en un Catálogo de Servicios que deberá incluir, entre otras, las funciones descritas en los siguientes puntos:

- Servicios de apoyo a la Consultoría y Gestión de proyectos de desarrollo, implantación y explotación de servicios TIC, principalmente de tipo aplicaciones informáticas a medida.
- Servicios de apoyo a la Gestión de la Seguridad TIC.
- Servicios de apoyo a la Gestión de la Calidad, principalmente en el ámbito de las aplicaciones informáticas a medida.
- Servicios de apoyo a la mejora de los procesos de la organización para el soporte de la función TIC.

Órgano de contratación: **SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA (CTCD)**

FIRMADO POR	ALFONSO MARTINEZ SANCHEZ SUAREZ		30/11/2022	PÁGINA 3/23
	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ			
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS			
VERIFICACIÓN	Pk2imHT2JZAXNZAX3YT8PF4GEU579Z		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



2. RELACIÓN DE OFERTAS RECIBIDAS

Con fecha 4 de noviembre finalizó el plazo de presentación de ofertas, a través de la plataforma SIREC, del expediente de contratación objeto del presente informe.

Por otra parte el 15 de noviembre (comunicación BandeJA INT/2022/0000000000630146), el Servicio de Contratación y Patrimonio (CTCD) trasladó al Servicio de Sistemas de Información Sectoriales de Turismo, Cultura y Deporte (Agencia Digital de Andalucía) las ofertas recibidas para su evaluación técnica en el ámbito de los criterios de juicio de valor (hasta 49 puntos), recogidos en el Anexo X del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP) del contrato.

A la licitación se han presentado las siguientes ofertas:

- AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES S.A., en adelante AYESA.
- GLOBAL ROSETTA, S.L., en adelante GLOBAL ROSETTA.
- INETUM ESPAÑA, S.A., en adelante INETUM.

FIRMADO POR	ALFONSO MARTINEZ SANCHEZ SUAREZ		30/11/2022	PÁGINA 4/23
	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ			
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS			
VERIFICACIÓN	Pk2imHT2JZAXNZAX3YT8PF4GEU579Z		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



3. PROCESO DE VALORACIÓN Y RESULTADO

Analizadas las propuestas presentadas se ha constatado que cumplen los requisitos mínimos exigidos en el PCAP y el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante PPTP) que rigen la contratación.

En el Anexo I del presente documento se recogen los criterios de valoración definidos en el Anexo X del PCAP.

Se ha detectado un error material en los puntos desglosados del CRITERIO 2 recogidos en el PCAP. Este Criterio tiene asociada una puntuación máxima de 24 puntos, sobre un total de 49 puntos asociados a los criterios de adjudicación ponderables en función de juicios de valor. Sin embargo la suma de los puntos máximos asociados en el PCAP a los tres subcriterios que lo conforman suman en total 25 puntos:

- Criterio 2.1: 14 puntos
- Criterio 2.2: 5 puntos
- Criterio 2.3: 6 puntos.

Para solventar este problema se ha optado por convertir en porcentajes los puntos máximos asociados a los subcriterios, calculando a partir de este porcentaje las nuevas puntuaciones máximas que serán utilizadas en este informe de valoración. El sumatorio de estas puntuaciones ajustadas corresponde a la puntuación máxima total del CRITERIO 2, 24 puntos. En la siguiente tabla se detallan los cálculos efectuados y se indican las puntuaciones ajustadas que serán utilizadas en la valoración:

CRITERIO 2. Descripción detallada de cada uno de los servicios del Catálogo		24,00	
	PUNTOS MÁXIMOS PCAP	PORCENTAJE DE TOTAL CRITERIO 2	PUNTOS MÁXIMOS EN VALORACIÓN OFERTAS
CRITERIO 2.1: Gestión de proyectos	14,00	56,00 %	13,44
Evaluación de la descripción general del servicio	7,00	28,00 %	6,72
Evaluación de las herramientas usadas en la gestión del servicio	5,00	20,00 %	4,80
Evaluación de la propuesta de indicadores específicos que faciliten la mejora continua del Servicio	2,00	8,00 %	1,92
CRITERIO 2.2: Gestión de la seguridad	5,00	20,00 %	4,80
Evaluación de la descripción general del servicio	2,00	8,00 %	1,92
Evaluación de las mejoras derivadas de la automatización	2,00	8,00 %	1,92
Evaluación de la propuesta de indicadores específicos que faciliten la mejora continua del servicio	1,00	4,00 %	0,96
CRITERIO 2.3: Gestión de la Calidad y mejora de los Procesos	6,00	24,00 %	5,76
Evaluación de la descripción general del servicio	3,00	12,00 %	2,88
Evaluación de las mejoras del entorno de Integración Continua y automatización	2,00	8,00 %	1,92
Evaluación de la propuesta de indicadores específicos que faciliten la mejora continua del servicio	1,00	4,00 %	0,96
TOTAL	25,00		24,00

FIRMADO POR	ALFONSO MARTINEZ SANCHEZ SUAREZ		30/11/2022	PÁGINA 5/23
	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ			
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS			
VERIFICACIÓN	Pk2imHT2JZAXNZAX3YT8PF4GEU579Z		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



En el Anexo II del presente documento se recogen, por cada uno de los criterios y ofertas, el detalle de las valoraciones efectuadas.

En el Anexo III se recoge un cuadro general de las valoraciones efectuadas y las puntuaciones obtenidas por cada una de las ofertas.

Como resultado final del proceso de valoración de los diferentes criterios técnicos incluidos en el baremo, se muestran a continuación las puntuaciones totales obtenidas por cada una de ofertas recibidas.

OFERTA	PUNTUACIÓN
AYESA	31,13
GLOBAL ROSETTA	34,61
INETUM	14,76

Como se puede observar, la oferta de **INETUM** no llega a alcanzar el umbral mínimo de puntuación necesaria para continuar en el proceso selectivo, definido en el Anexo X del PCAP (CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y BAREMOS DE VALORACIÓN).

Sevilla, a la fecha de la firma electrónica

El Jefe del Servicio de Sistemas de Información Sectoriales (Turismo, Cultura y Deporte)

Fdo: Juan Francisco Fernández Ramos

Gabinete Estratégico del Servicio de Sistemas de Información Sectoriales (Turismo, Cultura y Deporte)

Fdo: Juan Sebastián Ojeda Pérez

Especialista Digital del Servicio de Sistemas de Información Sectoriales (Turismo, Cultura y Deporte)

Fdo: Alfonso Martínez Sánchez-Suárez

FIRMADO POR	ALFONSO MARTINEZ SANCHEZ SUAREZ		30/11/2022	PÁGINA 6/23
	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ			
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS			
VERIFICACIÓN	Pk2imHT2JZAXNZAX3YT8PF4GEU579Z		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



ANEXO I. CRITERIOS DE VALORACIÓN

En el Anexo X del PCAP se recogen los criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor, siendo los que se indican a continuación.

Estos criterios serán valorados **HASTA 49 PUNTOS**.

Para la valoración de estos criterios se asignará un porcentaje, y posteriormente se aplicarán a los pesos que figuran en la relación de criterios lo cual dará la puntuación definitiva, de la siguiente forma:

- Se describe y detalla de forma **INSUFICIENTE**, sin mencionar alguno de los apartados pedidos o sin incluir aspectos claves de los mismos: **Entre 0% y 25%**.
- Se describe y detalla de forma **SUFICIENTE**, pero superficial, mencionando todos los apartados pedidos y aspectos relevantes de los mismos, pero sin aportar valor adicional a lo descrito en el PPTP: **Entre 25% y 50%**.
- Se describe y detalla de forma **NOTABLE**, en profundidad y se particulariza de forma muy adecuada, pero sin incluir aspectos novedosos significativos: **Entre 50% y 75%**.
- Se describe y detalla de forma **SOBRESALIENTE**, en profundidad y se particulariza de forma muy adecuada, incluyendo aspectos novedosos significativos. Un aspecto tiene consideración de novedoso y significativo cuando aporta valor de negocio y/o tecnológico a los trabajos descritos en el PPTP: **Entre 75% y 100%**.

A continuación se describen los distintos criterios:

CRITERIO 1. Descripción general de la prestación. Hasta 15 puntos.

Se evaluará los diversos aspectos generales de la prestación:

- Descripción general de la metodología y de los distintos procesos que el licitador propone seguir en la prestación de los servicios. Aspectos novedosos asociados a los procesos. Procedimientos, políticas, guías y herramientas de gestión de los servicios.
- Idoneidad y completitud de la organización que dará soporte general a la prestación de servicios, y la adecuación de los recursos humanos y técnicos comprometidos que participarán.
- Descripción general del Plan de Proyecto global con la planificación del mismo, incluyendo cuantas fases, etapas, hitos y productos entregables se obtengan de las mismas.
- Estrategias, actividades y compromisos concretos asociados a los diversos procesos y fases de la prestación (Inicio, Prestación, Devolución y Garantía), y las medidas generales de mejora continua que se aplicarán.

CRITERIO 2. Descripción detallada de cada uno de los servicios del Catálogo. Hasta 24 puntos.

- **CRITERIO 2.1: Gestión de Proyectos (hasta 14 puntos)**
 - Evaluación de la descripción general del servicio. Hasta 7 puntos.

FIRMADO POR	ALFONSO MARTINEZ SANCHEZ SUAREZ		30/11/2022	PÁGINA 7/23
	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ			
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS			
VERIFICACIÓN	Pk2imHT2JZAXNZAX3YT8PF4GEU579Z		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Evaluación de las herramientas usadas en la gestión del servicio. Hasta 5 puntos.
- Evaluación de la propuesta de indicadores específicos que faciliten la mejora continua del Servicio. Hasta 2 puntos.
- **CRITERIO 2.2: Gestión de la Seguridad (hasta 5 puntos)**
 - Evaluación de la descripción general del servicio. Hasta 2 puntos.
 - Evaluación de las mejoras derivadas de la automatización. Hasta 2 puntos.
 - Evaluación de la propuesta de indicadores específicos que faciliten la mejora continua del servicio. Hasta 1 punto.
- **CRITERIO 2.3: Gestión de la Calidad y mejora de los Procesos (hasta 6 puntos)**
 - Evaluación de la descripción general del servicio. Hasta 3 puntos.
 - Evaluación de las mejoras del entorno de integración Continua y automatización. Hasta 2 puntos.
 - Evaluación de la propuesta de indicadores específicos que faciliten la mejora continua del servicio. Hasta 1 punto.

En la **descripción general de cada servicio** se evaluará la completitud funcional y técnica, y el nivel de detalle de la descripción. Asimismo se evaluarán los objetivos, el alcance, los requisitos de prestación, métodos de estimación de esfuerzos y plazos, recursos especializados, el ciclo de vida específico y los indicadores generales propios del servicio. Se valorarán especialmente las propuestas concretas que se realicen para cada servicio y que puedan resultar diferenciadoras.

CRITERIO 3. Descripción detallada de los elementos de control y seguimiento. Hasta 10 puntos.

Se evaluará la descripción detallada de los procedimientos, políticas, guías y herramientas que se utilizarán para el control y seguimiento de los trabajos objeto de la prestación del Catálogo de Servicios, así como las estrategias, actuaciones, compromisos y herramientas asociadas a la calidad de los servicios prestados, y a la automatización de las actividades.

FIRMADO POR	ALFONSO MARTINEZ SANCHEZ SUAREZ		30/11/2022	PÁGINA 8/23
	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ			
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS			
VERIFICACIÓN	Pk2imHT2JZAXNZAX3YT8PF4GEU579Z		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



ANEXO II. DETALLE DE LAS VALORACIONES

NOTA: el acrónimo OTP (Oficina Técnica de Proyectos), utilizado en el detalle de las valoraciones, hace referencia a los servicios prestados en el marco del contrato objeto de evaluación.

CRITERIO 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA PRESTACIÓN. HASTA 15 PUNTOS.

AYESA

Respecto a la descripción general de la metodología y de los distintos procesos, se realiza una propuesta basada en múltiples prácticas y metodologías (ISO 20000, ITIL, CMMI, PMBOK, SCRUM, etc), que describe brevemente, centrándose en sus propuestas concretas. Comprende la práctica totalidad de los aspectos asociados al ciclo de vida del desarrollo de aplicaciones, desde un punto de vista general y prácticamente completo, aunque se echa en falta una mayor particularización para los servicios de OTP y las actividades que contempla. Cabe destacar las propuestas relativas a calidad y mejora continua (Lean Six Sigma, CMMi v5, DevOps, automatización de pruebas, etc).

En lo relativo a procedimientos, políticas, guías y herramientas de gestión de los servicios se mencionan, de forma genérica, las capacidades que derivan de su certificación CMMI-DEV Nivel 5, que conlleva un nivel muy alto de exigencia para el proveedor.

El modelo de gestión del servicio, muy completo y descrito con un nivel de detalle dispar, contempla la totalidad de los aspectos relevantes: modelo de prestación, modelo operativo, modelo de relación, modelo de seguimiento, control y reporting, modelo de gestión de la demanda y la capacidad, modelo de gestión del cambio, etc.

Respecto a la idoneidad y completitud de la organización, se describe con bastante detalle la distribución de equipos aportados por el licitador, contando con un equipo base y recursos de apoyo para determinados servicios y actividades, cuya condiciones de participación no se detalla suficientemente. Cabe destacar las medidas aplicadas para asegurar la continuidad del equipo, que son descritas de forma detallada, y que se consideran de bastante interés.

Respecto a la descripción general del Plan de Proyecto, describe con bastante detalle las fases de Inicio (lanzamiento, elaboración del plan de gestión, etc.) y Devolución (transferencia, ejecución, seguimiento y control, etc.), y brevemente la fase de Prestación. Cabe destacar la completa y sistemática enumeración de actividades y productos.

No obstante, y respecto a la Fase de Devolución, resulta confusa la propuesta en relación con las métricas y umbrales mínimos comprometidos.

Resulta especialmente destacable los compromisos en relación con la Fase de Garantía, donde por ejemplo se mantiene recursos humanos, horario y ANS de la prestación.

Respecto a estrategias, actividades y compromisos asociados a los diversos procesos y fases de la prestación, como se ha indicado identifica y describe la práctica totalidad de las actividades relevantes. Cabe destacar la descripción detallada y muy completa asociada a la gestión de la demanda, la gestión de la capacidad, la gestión del cambio y la gestión de la calidad. Señalar que en relación con la gestión de la capacidad,

FIRMADO POR	ALFONSO MARTINEZ SANCHEZ SUAREZ		30/11/2022	PÁGINA 9/23
	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ			
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS			
VERIFICACIÓN	Pk2imHT2JZAXNZAX3YT8PF4GEU579Z		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



se incluyen compromisos que mejoran significativamente lo indicado en el PPTP.

Por ello podemos decir que la oferta de AYESA constituye una propuesta muy sistemática, detallada y bastante completa, pero algo genérica. Incluye algunos elementos novedosos de interés, sobre todo en relación con las metodologías y prácticas.

En base a lo anterior se considera una oferta **NOTABLE**, siendo la valoración asignada **75%**.

GLOBAL ROSETTA

Respecto a la descripción general de la metodología y de los distintos procesos, proponen un modelo muy adecuado de prestación basado en tres ejes: servicios, proyectos y procesos. En concreto:

- El enfoque de los servicios, con un catálogo contenido y poco atomizado, está basado en el modelo de Cadena de Valor (*Service Value System* – SVS) conforme a las buenas prácticas de ITIL v4.
- El enfoque de los proyectos se basa en SCRUM (proyectos de desarrollo y mantenimiento de software) y PMI/PRINCE2 (proyectos de infraestructura y proyectos de transformación digital).
- El enfoque para procesos aplicará LEAN, automatización y herramientas.

Resulta de especial interés la propuesta de diferenciar los desarrollos de nuevos sistemas de información y/o los grandes cambios o evolutivos que estos requieran, de la actividad continua relacionada con el mantenimiento del software de estos sistemas. No obstante es poco detallado en este aspecto.

Respecto a la idoneidad y completitud de la organización, plantean con bajo nivel de detalle un equipo base, que se estructurará de acuerdo a las principales líneas de servicio, nombrándose a una persona como gestor de cada una de ellas. Asimismo proponen un equipo de apoyo adicional en los ámbitos de la consultoría / asesoramiento, y la asistencia técnica especializada. No obstante, no se concretan las áreas y condiciones en las que prestarán dicho apoyo.

Respecto a la descripción general del Plan de Proyecto, señalan que al ser el proveedor actual, supone dos meses más de prestación real del servicio, lo que sin duda aporta un valor significativo. Esta afirmación es en gran medida acertada. Señalar no obstante que, a pesar de lo anterior, se describen de forma detallada y muy completa las actividades de la Fase de Inicio.

Asimismo se describen de forma muy detallada y completa los distintos aspectos de la Fase de Devolución y la Fase de Garantía. Destacan los compromisos concretos de tiempos asociados a la garantía, de gran interés.

Respecto a estrategias, actividades y compromisos asociados a los diversos procesos y fases de la prestación, se propone la definición de múltiples tipos de flujos de trabajo, descritos brevemente, enriquecido con un diagrama en notación BPMN. Es bastante completo, aunque se echa en falta una mayor concreción de los escenarios de aplicación.

Adicionalmente:

- Se propone de forma destacada la descripción de los procesos en notación BPMN 2.0, la automatización, con uso de motores de procesos, que no concreta adecuadamente, y la impartición de formación especializada en los procesos implantados al personal de la Consejería. No obstante la des-

FIRMADO POR	ALFONSO MARTINEZ SANCHEZ SUAREZ		30/11/2022	PÁGINA 10/23
	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ			
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS			
VERIFICACIÓN	Pk2imHT2JZAXNZAX3YT8PF4GEU579Z		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



cripción en BPMN en algunos procesos adolece de ciertos errores.

- Describe con mucho detalle diversos procesos: gestión de la demanda y capacidad, gestión del conocimiento, gestión de la mejora continua, gestión del riesgo y gestión de entregas.

Respecto a las medidas generales de mejora continua, proponen un plan concreto bastante detallado para la transformación, evolución y mejora del servicio global, con distintas líneas de actuación, pero sin un enfoque claro de carácter recurrente y de aprendizaje continuo. Destaca especialmente por su interés las propuestas relacionadas con la seguridad TIC. Los ámbitos donde se proponen actuaciones de mejora son:

- Transformación del modelo de prestación: 3 líneas de actuación.
- Mejora de la Cobertura y Eficiencia de los Procesos de Calidad: 3 líneas de actuación.
- Diseño de una organización en torno a la seguridad: 2 líneas de actuación.

Por ello podemos decir que la oferta de GLOBAL ROSETTA constituye una propuesta muy completa en casi todos los aspectos recogidos en el criterio, con un nivel de detalle muy destacado, aunque con alguna carencia, y que incluye múltiples aspectos novedosos que aportan valor, en diversos ámbitos.

En base a lo anterior se considera una oferta **SOBRESALIENTE**, siendo la valoración asignada **85%**.

INETUM

De forma general hay que señalar que todos los contenidos de la propuesta se estructuran entorno al Plan de Proyecto y las fases que lo conforman: Inicio, Prestación y Devolución. Carece de apartados diferenciados que aborden aspectos generales como la metodología, lo que en cierta medida dificulta la valoración.

Respecto a la idoneidad y completitud de la organización, solamente se describe de forma muy general en el contexto de la Fase de Inicio.

Respecto a la descripción general del Plan de Proyecto:

- Se describe de forma muy detalla y destacada la Fase de Inicio (Transición).
- Se describe con cierto nivel de detalle la Fase de Prestación (procesos que la conforman).
- Se describe de forma muy breve la Fase de Devolución.
- No se aborda la Fase de Garantía.

Respecto a estrategias, actividades y compromisos asociados a los diversos procesos y fases de la prestación, como se ha indicado cabe destacar de forma muy especial la Fase de Inicio, donde de forma muy detallada se abordan actividades de arranque y ejecución. Se describen brevemente los distintos entregables (planes, mapa de recursos, fichas de aplicaciones, etc.), siendo de cierto interés el concepto de Libro Blanco (modelo de relación y gobierno, y procesos operativos).

En relación con los procesos que se encuentran asociados a la Fase de Prestación, se describen brevemente una multitud de procesos. Cabe destacar por su contenido algo más extenso y detallado:

- Gestión de incidencias y peticiones: plantean la evolución hacia la estandarización, la integración de

FIRMADO POR	ALFONSO MARTINEZ SANCHEZ SUAREZ		30/11/2022	PÁGINA 11/23
	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ			
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS			
VERIFICACIÓN	Pk2imHT2JZAXNZAX3YT8PF4GEU579Z		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



servicios y la agilidad, tomando como referencia ITIL v4 , citando las prácticas en tres grandes bloques.

- Gestión de la Capacidad: proponen aplicar el modelo CMMI-SVC v1.3, que facilitaría la absorción de picos de demanda extraordinarios.
- Gestión de la Mejora Continua: plantean el proceso de mejora en 7 pasos recomendado por ITIL v4 mediante la elaboración de un Plan de Mejora del Servicio.

Por ello podemos decir que la oferta de la INETUM constituye una propuesta con carencias bastante significativas en determinados aspectos evaluados en este criterio, con un nivel de detalle dispar, y que no incluye elementos novedosos especialmente destacables.

En base a lo anterior se considera una oferta **SUFICIENTE**, siendo la valoración asignada **40%**.

CRITERIO 2. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS DEL CATÁLOGO. HASTA 24 PUNTOS.

CRITERIO 2.1: GESTIÓN DE PROYECTOS (HASTA 13,44 PUNTOS)

AYESA

Respecto a la descripción general del servicio (hasta 6,72 puntos), se incluye una tabla resumen general, de gran interés, con objetivos, categorías, entrada, tareas, entregables, indicadores, herramientas y perfiles, que facilita en gran medida la evaluación.

Se propone de forma bastante destacada un extenso número de categorías de servicios de apoyo a la gestión de proyectos, que se describen de forma suficiente. Entre las categorías contempladas cabe destacar en cierta medida el SV-1.2 (*“Alcance y estudio de alternativas”*) y SV-1.11 (*“Gestión del cambio”*). No obstante, por su descripción en la oferta, el servicio *“Gestión de la calidad y la seguridad en las entregas”* se solapa con otros servicios de la OTP contemplados en el PPTP, y que son objeto de valoración en otros criterios.

En relación con los flujos de trabajo asociados a las distintas categorías de peticiones de servicios, se describen en detalle dos tipos: servicio planificado y servicio sin planificación. No obstante no se indica en detalle cuándo se aplica uno u otro. Asimismo señalar que en el flujo asociados a servicios sin planificación, se hace referencia a servicios no contemplados en la oferta (Soporte Avanzado, SAVA, y Asistencia Técnica, ATEC).

En relación con los compromisos, se recogen los indicadores del PPTP y los niveles de servicio que se recogen en el mismo, a los que se añaden dos indicadores adicionales, asociados a la resolución de incidencias, peticiones y consultas, para los que comprometen niveles de servicio exigentes.

Por ello podemos decir que la oferta de la AYESA constituye una propuesta muy adecuada, que contempla todos los aspectos relevantes asociados al criterio, pero que adolece de ciertos errores, y que no incluye aspectos novedosos especialmente destacables.

En base a lo anterior se considera una oferta **NOTABLE**, siendo la valoración asignada **65%**.

En relación con las herramientas usadas en la gestión del servicio (hasta 4,80 puntos), se incluye una tabla que recoge ámbito de aplicación, herramientas, propósito y usuarios implicados. En múltiples casos se indi-

FIRMADO POR	ALFONSO MARTINEZ SANCHEZ SUAREZ		30/11/2022	PÁGINA 12/23
	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ			
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS			
VERIFICACIÓN	Pk2imHT2JZAXNZAX3YT8PF4GEU579Z		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



can herramientas genéricas (Registro de objetos reutilizables, Registro de Riesgos/problemas, Herramienta de Gestión Cuantitativa, etc), sin una adecuada descripción y/o concreción. En el caso de herramientas concretas, no pueden ser consideradas innovadoras, aunque cabe destacar el uso de PowerBI.

En base a lo anterior se considera una oferta **SUFICIENTE**, siendo la valoración asignada **50%**.

Respecto a la propuesta de indicadores específicos que faciliten la mejora continua del servicio (hasta 1,92 puntos), se recogen dos indicadores específicos, de cierto interés pero con alcance muy limitado (incidencias, peticiones y consultas), que no pueden ser considerados de mejora continua, si bien se comprometen niveles de servicios existentes.

En base a lo anterior se considera una oferta **INSUFICIENTE**, siendo la valoración asignada **25%**.

GLOBAL ROSETTA

Respecto a la descripción general del servicio (hasta 6,72 puntos), se propone una metodología de gestión de proyectos de desarrollo de carácter híbrido, que por un lado aseguraría la formalización de la constitución y el cierre de cada proyecto, y que por otro se beneficiaría de las ventajas de una ejecución ágil propia de las metodologías iterativas incrementales. Este marco metodológico pone en el centro la planificación estratégica a través de los objetivos y resultados clave (OKR).

Por otra parte se propone de forma destacada un extenso número de categorías de servicios de apoyo a la gestión de proyectos, que se describen de forma adecuada, incluyendo el flujo de trabajo en forma de diagramas BPMN, así como el disparador, las entradas, las actividades y las salidas. Entre estas categorías podemos destacar la Dirección de Desarrollo de Sistemas de Información, que a su vez diferencia dos tipologías. Como se ha indicado en el Criterio 1, se propone diferenciar, dentro del ciclo de vida del desarrollo de los sistemas de información, el desarrollo de nuevos sistemas de información y/o los grandes cambios o evolutivos que estos requieran, de la actividad continua relacionada con el mantenimiento del software de estos sistemas.

Asimismo cabe destacar entre las categorías de servicios de apoyo a la gestión de proyectos el soporte a la planificación estratégica, el apoyo en el ámbito de los llamados proyectos de infraestructuras, y lo relativo a la gestión de la cartera de proyectos. El servicio de dirección de Proyectos de Infraestructuras pretende dar respuesta a las necesidades de la Consejería relativas a proyectos que no sean puramente de desarrollo de software, una realidad frecuente, circunstancia que se recoge en el PPTP.

No obstante no se justifica adecuadamente que se proponga una categoría de servicios asociados a la financiación FEDER, que tiene como objetivo facilitar y aportar todo el material documental necesario para la verificación, aunque podría ser de valor en el caso de que se aborden contratos de desarrollo específicos con financiación europea.

Por otra parte, y resultando de gran interés, se propondrá de forma proactiva, a través de la categoría de servicio correspondiente, iniciativas para la integración con los elementos TIC horizontales en sus distintos ámbitos de competencia: servicios digitales a la ciudadanía, estrategia y gobernanza digital e innovación tecnológica para la administración. Asimismo se proponen dos iniciativas concretas relacionadas con la mejora de la información sobre la telematización de procedimientos (*datamarts*).

Los métodos de estimación de esfuerzos, descritos brevemente y no especialmente sistemáticos, se fundamentan en general en el juicio de experto, teniendo en cuenta el valor de diversas métricas y el histórico de estimación.

FIRMADO POR	ALFONSO MARTINEZ SANCHEZ SUAREZ		30/11/2022	PÁGINA 13/23
	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ			
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS			
VERIFICACIÓN	Pk2imHT2JZAXNZAX3YT8PF4GEU579Z		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Se proponen multitud de indicadores específicos asociados a las distintas categorías de servicios, en general de interés, que se describen brevemente, comprometiendo niveles de servicios bastante exigentes.

Por ello podemos decir que la oferta de GLOBAL ROSETTA constituye una propuesta muy adecuada y completa, con un alto nivel de detalle, y que incluye algunos aspectos novedosos que aportan un valor adicional significativo a lo indicado en el PPTP.

En base a lo anterior se considera una oferta **SOBRESALIENTE**, siendo la valoración asignada **85%**.

Respecto a las herramientas usadas en la gestión del servicio (hasta 4,80 puntos), se describen y detallan de forma suficiente, aportando una tabla de herramientas (en contenido asociado a Criterio 3, lo que ha dificultado en cierta medida la evaluación) para la gestión del servicio y la gestión del ciclo de vida software, proponiendo en general las herramientas que se vienen usando en la actualidad en la Consejería, y que son parcialmente recogidas en PPTP. Se describe con detalle la personalización de LUMEN para dar soporte a los distintos tipos de servicios propuestos. Se puede destacar también la propuesta de uso de una plataforma BI para implementar *datamarts* que faciliten el servicio de Consultoría y Administración electrónica.

En base a lo anterior se considera una oferta **SUFICIENTE**, siendo la valoración asignada **45%**.

Respecto a la propuesta de indicadores específicos que faciliten la mejora continua del servicio (hasta 1,92 puntos), y como se ha indicado, se realiza una extensa propuesta de indicadores específicos, que aunque no se pueden considerar por su contenido estrictamente de mejora continua, si resultan de interés dado que algunos de ellos podrían ser fácilmente adaptados a este fin.

En base a lo anterior se considera una oferta **SUFICIENTE**, siendo la valoración asignada **40%**.

INETUM

Respecto a la descripción general del servicio (hasta 6,72 puntos), se realiza un desglose de actividades dentro de la gestión de proyectos realizando una descripción básica y teórica de las mismas. Entre las actividades que cita cabe destacar: seguimiento de tareas, gestión de incidencias, gestión de cambios, actualización de la planificación, gestión de líneas base, asistencia a usuarios, divulgación y formación, etc.

No se llegan a plantear categorías en este servicio, sino solamente actividades, lo que dificulta la evaluación de la completitud funcional y técnica.

Por ello podemos decir que la oferta de la INETUM constituye una propuesta que no contempla aspectos clave asociados a este criterio, ni tampoco aporta valor adicional significativo a lo indicado en el PPTP.

En base a lo anterior se considera una oferta **INSUFICIENTE**, siendo la valoración asignada **25%**.

Respecto a las herramientas usadas en la gestión del servicio (hasta 4,80 puntos), se propone principalmente el uso de LUMEN, enumerando sus bondades, y complementando con otra herramienta. Sin embargo no se realiza ninguna propuesta concreta en relación a la personalización, aportándose solamente un compromiso general para afrontar los cambios.

En base a lo anterior se considera una oferta **INSUFICIENTE**, siendo la valoración asignada **15%**.

Respecto a la propuesta de indicadores específicos que faciliten la mejora continua del servicio (hasta 1,92 puntos), se proponen muchos indicadores específicos, sin descripción adecuada, pero no se consideran en-

FIRMADO POR	ALFONSO MARTINEZ SANCHEZ SUAREZ		30/11/2022	PÁGINA 14/23
	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ			
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS			
VERIFICACIÓN	Pk2imHT2JZAXNZAX3YT8PF4GEU579Z		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



focados a la mejora continua, ni tampoco son fácilmente convertibles en éstos. Tampoco se comprometen niveles de servicio asociados a estos indicadores.

En base a lo anterior se considera una oferta **INSUFICIENTE**, siendo la valoración asignada **20%**.

CRITERIO 2.2: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD (HASTA 4,80 PUNTOS)

AYESA

Respecto a la descripción general del servicio (hasta 1,92 puntos), se incluye una tabla resumen general, de gran interés, con objetivos, categorías, entradas, tareas, entregables, indicadores, herramientas y perfiles, que facilita en gran medida la evaluación.

Se propone un pequeño número de categorías de servicios asociados a la gestión de la seguridad (6), que se describen de forma dispar. Entre las categorías contempladas cabe destacar la SV-2.1 (“*Implantación de medidas de seguridad en desarrollos*”), que tiene una descripción muy extensa y detallada, dado que de forma sistemática recoge los requisitos del Esquema Nacional de Seguridad (Nivel Medio). Asimismo cabe destacar el SV-2.2 (“*Implantación cultura y política de seguridad*”), dado que recoge brevemente la necesidad de implantar un SGSI.

En relación con los flujos de trabajo asociados a las distintas categorías de peticiones de servicios, se describen en detalle dos tipos: servicio planificado y servicio sin planificación. No obstante no se indica en detalle cuándo se aplica uno u otro. Asimismo señalar que en el flujo asociados a servicios sin planificación, se hace referencia a servicios no contemplados en la oferta (Soporte Avanzado, SAVA, y Asistencia Técnica, ATEC).

Por ello podemos decir que la oferta de la AYESA constituye una propuesta que describe y detalla de forma suficiente, mencionando todos los apartados pedidos, pero sin aportar valor adicional significativo a lo indicado en el PPTP.

En base a lo anterior se considera una oferta **SUFICIENTE**, siendo la valoración asignada **40%**.

Respecto a las mejoras derivadas de la automatización (hasta 1,92 puntos), en general se propone el uso de una serie de herramientas muy conocidas, indicando: ámbito, herramientas, propósito y usuarios implicados. Adicionalmente se propone un par de herramientas novedosas para su evaluación por la Consejería, *Nesus* y *Acunetix*.

No obstante se echa en falta un mayor detalle sobre las herramientas propuestas y utilización.

En base a lo anterior se considera una oferta **SUFICIENTE**, siendo la valoración asignada **35%**.

Respecto a la propuesta de indicadores específicos que faciliten la mejora continua del servicio (hasta 0,96 puntos), se proponen algunos indicadores específicos de cierto interés, que aunque no pueden ser considerados de mejora continua, podrían ser fácilmente adaptados a este fin. No obstante falta justificar la relación de estos indicadores con el trabajo realizado en este servicio.

En base a lo anterior se considera una oferta **SUFICIENTE**, siendo la valoración asignada **45%**.

GLOBAL ROSETTA

En relación con el Servicio de Gestión de la Seguridad, existe contenido de gran interés que se incluye en el

FIRMADO POR	ALFONSO MARTINEZ SANCHEZ SUAREZ		30/11/2022	PÁGINA 15/23
	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ			
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS			
VERIFICACIÓN	Pk2imHT2JZAXNZAX3YT8PF4GEU579Z		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Criterio 1, en relación con una línea de mejora propuesta (“Implantar un proceso de ejecución de pruebas de seguridad sobre las aplicaciones”). Este hecho dificulta en cierta medida la evaluación.

Respecto a la descripción general del servicio (hasta 1,92 puntos), identifican la realización de un plan estratégico en materia de seguridad, basado en objetivos estratégicos, de los que se derivarán las actuaciones y servicios que es necesario implementar. No obstante se echa en falta un mayor desarrollo en la oferta del plan de seguridad.

Se incluye un análisis DAFO de la situación actual, bastante adecuado, desde el punto de vista la seguridad, a partir del cual proponen dos líneas de actuación: transformación del modelo de prestación y diseño de una organización en torno a la seguridad.

Se propone la definición e implantación de un futuro Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, así como para la obtención de la certificación de conformidad con el ENS, para lo cual se requiere la puesta en marcha de un plan de actuaciones alineadas con el plan estratégico, que permita su consecución. En la oferta no se detalla adecuadamente el sistema de gestión de la seguridad propuesto.

El método de estimación de esfuerzo, descrito brevemente y no especialmente sistemático, se fundamenta en el juicio de experto, teniendo en cuenta el valor de diversas métricas y el histórico de estimación.

Finalmente se propone implantar y madurar un proceso de ejecución de pruebas de seguridad sobre aplicaciones.

Por ello podemos decir que la oferta de GLOBAL ROSETTA constituye una propuesta que describe y detalla de forma adecuada todos los elementos relevantes asociados a este criterio, pero sin aportar valor adicional significativo a lo indicado en el PPTP.

En base a lo anterior se considera una oferta **SUFICIENTE**, siendo la valoración asignada **50%**.

Respecto a las mejoras derivadas de la automatización (hasta 1,92 puntos), se identifican diversas herramientas tecnológicas asociadas principalmente al marco *OWASP Application Security Verification Estándar* (ASVS). Se hace uso de Sonarqube y de Jenkins (*plugins OWASP-Dependency-Check* y *OWASP Zed Attack Proxy*) para la ejecución de las pruebas automáticas de seguridad. Por otro lado, se propone el uso de *DefectDojo* para el análisis automático general de vulnerabilidades. No obstante se echa en falta un mayor detalle sobre las herramientas propuestas.

Resulta de interés, como habilitante de la automatización, la descripción de las actividades para la implantación y configuración de las herramientas de soporte a las pruebas de seguridad.

En base a lo anterior se considera una oferta **SUFICIENTE**, siendo la valoración asignada **45%**.

Respecto a la propuesta de indicadores específicos que faciliten la mejora continua del servicio (hasta 0,96 puntos), se plantean múltiples indicadores de interés diverso, que permiten realizar un seguimiento sobre el servicio de apoyo a la gestión de la seguridad, aunque no pueden ser considerados estrictamente de mejora continua en la forma en que se presentan. Cabe destacar el compromiso de niveles de servicio asociados a estos indicadores, y especialmente el fomento de la proactividad (KPI_PETICIONES_PROACTIVAS).

En base a lo anterior se considera una oferta **SUFICIENTE**, siendo la valoración asignada **45%**.

INETUM

FIRMADO POR	ALFONSO MARTINEZ SANCHEZ SUAREZ		30/11/2022	PÁGINA 16/23
	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ			
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS			
VERIFICACIÓN	Pk2imHT2JZAXNZAX3YT8PF4GEU579Z		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Respecto a la descripción general del servicio (hasta 1,92 puntos), se proponen y describen tres categorías de peticiones de servicio asociada a la Gestión de la Seguridad: coordinación de actividades, gestión de incidentes y vulnerabilidades, y desarrollo de proyectos. Se realiza una descripción teórica y bastante breve de las actividades correspondientes.

Por ello podemos decir que la oferta de la INETUM constituye una propuesta que no contempla aspectos clave asociados a este criterio, ni tampoco aporta valor adicional significativo a lo indicado en el PPTP.

En base a lo anterior se considera una oferta **INSUFICIENTE**, siendo la valoración asignada **25%**.

Respecto a las mejoras derivadas de la automatización (hasta 1,92 puntos), realizan una descripción bastante extensa de la metodología de desarrollo seguro, pero no existe referencia significativa a aspectos relacionados con la automatización, y muy poca a herramientas que puedan facilitar la automatización (*OWASP ZAP* y *Tenable*).

En base a lo anterior se considera una oferta **INSUFICIENTE**, siendo la valoración asignada **20%**.

Respecto a la propuesta de indicadores específicos que faciliten la mejora continua del servicio (hasta 0,96 puntos), se indican multitud indicadores específicos, poco relacionados con la prestación del servicio objeto de evaluación, y que carecen de una descripción con detalle adecuado. Estos indicadores no pueden ser considerados estrictamente de mejora continua del servicio, constituyendo más bien una foto general del estado de seguridad de los sistemas de información. No hay compromiso de niveles de servicios concretos.

En base a lo anterior se considera una oferta **INSUFICIENTE**, siendo la valoración asignada **15%**.

CRITERIO 2.3: GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA DE LOS PROCESOS (HASTA 5,76 PUNTOS)

AYESA

Respecto a la descripción general del servicio (hasta 2,88 puntos), la oferta describe de manera general y completa, aunque bastante teórica y algo inconexa, todos los elementos que serán de aplicación en la prestación de este servicio, aunque enfocado al soporte del ciclo de vida del software. Cabe destacar:

- La definición detallada de un modelo de pruebas, basado en la trazabilidad, la automatización, y el foco en el usuario final.
- La identificación y descripción del conjunto de tipos de validaciones aplicadas en el marco del servicio: de documentación, técnica, funcional y no funcional.
- Las actividades de control de calidad, y su flujo general.

Por otra parte se incluye una tabla resumen general, de gran interés, con objetivos, categorías, entrada, tareas, entregables, indicadores, herramientas y perfiles, que facilita en gran medida la evaluación.

Se propone de forma bastante destacada un extenso y exhaustivo número de categorías de servicios de apoyo a la gestión de la calidad, y en menor medida a la mejora de procesos, que se describen en general de forma sistemática en tablas que recogen: objetivo, entradas, tareas, entregables, indicadores y herramientas. No obstante, el modelo subyacente de prestación de servicios de gestión de la calidad solamente puede ser definido como tradicional, conllevando un alto esfuerzo manual, lo que no resulta coherente con el objetivo de automatización recogido en el PPTP.

FIRMADO POR	ALFONSO MARTINEZ SANCHEZ SUAREZ		30/11/2022	PÁGINA 17/23
	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ			
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS			
VERIFICACIÓN	Pk2imHT2JZAXNZAX3YT8PF4GEU579Z		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



En relación con los flujos de trabajo asociados a las distintas categorías de peticiones de servicios, se describen en detalle dos tipos: servicio planificado y servicio sin planificación. No obstante no se indica en detalle cuándo se aplica uno u otro. Asimismo señalar que en el flujo asociados a servicios sin planificación, se hace referencia a servicios no contemplados en la oferta (Soporte Avanzado, SAVA, y Asistencia Técnica, ATEC).

Entre las categorías contempladas cabe destacar la SV-3.10 ("Calidad funcional") y la SV-3.11 ("Calidad no funcional"), que son desarrolladas de forma muy adecuada en la oferta, con un alto nivel de detalle. No obstante, en este último se constata un cierto solape con el servicio de Gestión de la Seguridad, objeto de valoración en otro criterio, generando algo de confusión.

Por otra parte, la categoría SV-3.18 ("Mejora de procesos") apenas tiene contenido en la oferta, lo que se considera una carencia significativa.

Adicionalmente se incluye una extensa tabla de herramientas aplicables en distintos ámbitos (pruebas, integración continua, despliegue, accesibilidad, seguridad), de cierto interés.

Por ello podemos decir que la oferta de AYESA constituye una propuesta muy completa en casi todos los aspectos recogidos en el criterio, con un nivel de detalle muy destacado, aunque con alguna carencia significativa, y que incluye aspectos novedosos que aportan valor en diversos ámbitos.

En base a lo anterior se considera una oferta **NOTABLE**, siendo la valoración asignada **75%**.

Respecto a las mejoras del entorno de integración continua y automatización (hasta 1,92 puntos), se incluyen y describen varias iniciativas de ampliación funcional de los *pipelines* existentes: despliegue automático y lanzamiento de pruebas. Asimismo se propone la utilización de la herramienta CLARIVE de soporte DevOps, de características avanzadas. No obstante el despliegue de esta herramienta en la Consejería sería un piloto probablemente temporal, y por tanto el valor aportado es residual.

En base a lo anterior se considera una oferta **SUFICIENTE**, siendo la valoración asignada **40%**.

Respecto a la propuesta de indicadores específicos que faciliten la mejora continua del servicio (hasta 0,96 puntos), se proponen varios indicadores específicos, de cierto interés general, cuyo enfoque no es estrictamente de mejora continua, y que solamente miden el servicio de forma indirecta. Asociados a estos indicadores se comprometen niveles de servicio objetivo exigentes.

En base a lo anterior se considera una oferta **SUFICIENTE**, siendo la valoración asignada **35%**.

GLOBAL ROSETTA

Respecto a la descripción general del servicio (hasta 2,88 puntos), proponen la realización de un plan estratégico en materia de calidad, basado en objetivos estratégicos, de los que se derivarán las actuaciones y servicios que son necesarios implementar. Establecen una serie de dimensiones que debe tener el modelo que proponen.

El modelo seleccionado, muy difundido y utilizado, para la medición de la madurez en materia de calidad se basa en TMMi® - *Test Maturity Model Integration*.

Incluyen un diagrama DAFO con una análisis de la situación actual en el ámbito de la calidad, a partir del cual proponen un conjunto de líneas de actuación: transformación del modelo de prestación, y mejora de la cobertura y eficiencia de los procesos de calidad.

FIRMADO POR	ALFONSO MARTINEZ SANCHEZ SUAREZ		30/11/2022	PÁGINA 18/23
	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ			
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS			
VERIFICACIÓN	Pk2imHT2JZAXNZAX3YT8PF4GEU579Z		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Proponen y describen detalladamente un conjunto adecuado pero pequeño de categorías de servicios de calidad. Incluyen en la descripción un diagrama BPMN, método de estimación e indicadores específicos de seguimiento. No obstante la descripción en BPMN en algunos procesos adolece de ciertos errores.

Las categorías de servicios contempladas son:

- Adecuación de la metodología de calidad, con una doble finalidad: definición y puesta en marcha, y garantía de aplicación.
- Revisión de calidad del software y certificación, que tiene como objetivo garantizar la calidad final del software.
- Soporte y operación de plataformas. Este servicio cubrirá las herramientas como Lumen, Jenkins, Sonarqube, Artifactory, JIRA, OWAS_ZAP, y GitLab.
- Mantenimiento de las plataformas CI/CD y automatización, cuyo objetivo es proporcionar un soporte a la implantación, mantenimiento técnico y actualización de las herramientas técnicas de soporte al ciclo de vida del software, así como el desarrollo y mejoras de los procesos de automatización dentro de la Consejería.

Los métodos de estimación de esfuerzos, descritos brevemente y no especialmente sistemáticos, se fundamentan en general en el juicio de experto, teniendo en cuenta el valor de diversas métricas y el histórico de estimación.

Se proponen en general multitud de indicadores específicos asociados a las distintas categorías de servicios, de bastante interés, que se describen brevemente, comprometiendo niveles de servicios bastante exigentes. No obstante en el caso de del soporte y operación de plataformas, los indicadores propuestos son los del PPTP.

Por ello podemos decir que la oferta de GLOBAL ROSETTA constituye una propuesta muy completa en casi todos los aspectos recogidos en el criterio, con un nivel de detalle muy destacado, aunque con alguna carencia, y que incluye múltiples aspectos novedosos que aportan valor en diversos ámbitos.

En base a lo anterior se considera una oferta **SOBRESALIENTE**, siendo la valoración asignada **80%**.

Respecto a las mejoras del entorno de integración continua y automatización (hasta 1,92 puntos), tienen un carácter bastante genérico, y se enmarcan dentro de la línea 2 del plan estratégico de calidad propuesto. Contempla 3 iniciativas de interés:

- Extender el modelo de aseguramiento de la calidad a todos los procesos de desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información, por medio de enfoques DevOps. No se proporciona un detalle adecuado sobre dicha extensión del modelo.
- Llevar a cabo un proceso de análisis y mejora continua para identificar tareas, procesos y productos que no aportan el valor esperado, y aquellos que pueden racionalizarse mediante su simplificación y/o automatización.
- Avanzar en la implantación de modelos de medida del nivel de calidad y establecimiento formal de objetivos de calidad, como soporte a la toma de decisión para la mejora de los procesos y productos. Se echa en falta algo más de concreción y desarrollo de esta iniciativa.

FIRMADO POR	ALFONSO MARTINEZ SANCHEZ SUAREZ		30/11/2022	PÁGINA 19/23
	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ			
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS			
VERIFICACIÓN	Pk2imHT2JZAXNZAX3YT8PF4GEU579Z		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



En base a lo anterior se considera una oferta **SOBRESALIENTE**, siendo la valoración asignada **80%**.

Respecto a la propuesta de indicadores específicos que faciliten la mejora continua del servicio (hasta 1,92 puntos), y como se ha indicado, se realiza una extensa propuesta de indicadores específicos, que aunque no se pueden considerar por su contenido estrictamente de mejora continua, si resultan de interés dado que podrían ser parcialmente adaptados a este fin.

Cabe destacar el indicador KPI_DEDICACION_MEJORA CONTINUA, aplicable a dos categorías (revisión de calidad del software y certificación y mantenimiento de las plataformas CI/CD y automatización), que sin duda tiene un fuerte impacto positivo en la continua mejora de los servicios.

En base a lo anterior se considera una oferta **NOTABLE**, siendo la valoración asignada **65%**.

INETUM

Respecto a la descripción general del servicio (hasta 2,88 puntos), se indica que la prestación del servicio estará basada en el estándar SO/IEC 25010 y especifica dos líneas de trabajo, una de ella de apoyo a los proveedores de desarrollo, y la otra de control de calidad del servicio. Su enfoque es muy teórico sin incorporar ningún aspecto concreto asociado al servicio actual de la consejería.

Adicionalmente se indican una serie de actividades generales que contempla el servicio: plan de proyecto, manuales de usuario, definición de nuevos procesos, informes de seguimiento, cronograma, aceptación del usuario.

Se describe con detalle el procedimiento seguido por el servicio, incluyendo también una propuesta de gestión de no conformidades.

Se detalla el uso de una potente herramienta de instrumentación y monitorización de aplicaciones en vivo (*Dynatrace APM Application Monitoring*), indicando las posibilidades y uso de esta herramienta, sin embargo, no se indica información del licenciamiento de ésta, y por tanto que esté incluida en el servicio.

Por ello podemos decir que la oferta de INETUM constituye una propuesta que describe y detalla de forma adecuada gran parte de los elementos relevantes asociados a este criterio, pero sin aportar valor adicional significativo a lo indicado en el PPTP.

En base a lo anterior se considera una oferta **SUFICIENTE**, siendo la valoración asignada **45%**.

Respecto a las mejoras del entorno de integración continua y automatización (hasta 1,92 puntos), su propuesta se basa en ejecución de pruebas de rendimiento, uso de herramientas de monitorización e instrumentación y realización de análisis de las incidencias y problemas encontrados. Por tanto la cobertura proporcionada por la propuesta es muy limitada.

En base a lo anterior se considera una oferta **INSUFICIENTE**, siendo la valoración asignada **25%**.

Respecto a la propuesta de indicadores específicos que faciliten la mejora continua del servicio (hasta 0,96 puntos), se define un listado inicial de indicadores específicos de Calidad, que no se detalla de forma adecuada, y que tampoco tienen un enfoque de mejora continua del servicio de Gestión de la Calidad.

En base a lo anterior se considera una oferta **INSUFICIENTE**, siendo la valoración asignada **20%**.

FIRMADO POR	ALFONSO MARTINEZ SANCHEZ SUAREZ		30/11/2022	PÁGINA 20/23
	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ			
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS			
VERIFICACIÓN	Pk2imHT2J7AXNZAX3YT8PF4GEU579Z		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



CRITERIO 3. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS ELEMENTOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO. HASTA 10 PUNTOS.

AYESA

La propuesta se basa fundamentalmente en la variante que el PMI (Project Management Institute) hace de los principios del ciclo Shewhart-Deming, con sus grupos de actividad correspondientes.

Se proponen y describen de forma muy detallada y sistemática diversos Comités, que conforman los niveles clásicos de gestión (estratégico, táctico y operativo): Comité de Dirección, Comité de Seguimiento, Comité Operativo, comités adicionales (mejora continua, riesgos, gestión del conocimiento, coordinación proveedores desarrollo). Resultan de especial interés, por su carácter innovador, el comité de mejora continua y la coordinación con proveedores de desarrollo.

Asimismo cabe destacar la descripción detallada de la extensa documentación de gestión propuesta (Agenda de Reunión, acta de reunión, Plan de Gestión del Proyecto, Informe para la Dirección, Informe Económico, Informe de ANS e indicadores, Informe de seguimiento, Informe de Control de Calidad y Mejora Continua, etc). No obstante adolece de algunas incoherencias menores (ejemplo: gráfico asociado al informe de ANS e indicadores).

Adicionalmente se proponen un par de métricas específicas asociadas al seguimiento y control, poco significativas.

Por ello podemos decir que la oferta de AYESA constituye una propuesta muy sistemática, detallada y bastante completa, con alguna incoherencia. Incluye elementos novedosos de interés en relación con los comités de seguimiento.

En base a lo anterior se considera una oferta **NOTABLE**, siendo la valoración asignada **75%**.

GLOBAL ROSETTA

La oferta plantea una propuesta articulada en tres niveles jerárquicos de seguimiento y control: estratégico, táctico y operativo. Se describe con mucho detalle las interacciones que se desarrollan entre los distintos actores del servicio.

En la fase de prestación proponen los siguientes “mecanismos”, en general descritos brevemente:

- Comité de Seguimiento Periódico.
- Reuniones operativas de servicio.
- Reuniones diarias (*daily meetings*) del equipo OTP.

Cabe destacar la descripción general sobre los acuerdos de nivel de servicio y los Indicadores clave de desempeño (KPI) que regirán la medición del servicio, y se indican ejemplos concretos. No obstante se echa en falta un mayor desarrollo de los mismos, relacionados con la periodicidad de los mismos y cómo se relacionado con el proceso de mejora continua.

Se incluye una descripción detallada de los acuerdos de nivel de servicio asociados a:

FIRMADO POR	ALFONSO MARTINEZ SANCHEZ SUAREZ		30/11/2022	PÁGINA 21/23
	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ			
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS			
VERIFICACIÓN	Pk2imHT2JZAXNZAX3YT8PF4GEU579Z		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- Gestión de peticiones de servicio. Corresponde a PPTP.
- Gestión de la capacidad. Se mejora de forma significativa lo indicado en el PPTP.

En relación con las herramientas usadas para el control y seguimiento en las distintas áreas, realizan una propuesta de uso de herramientas novedosas, además de las actualmente utilizadas en la Consejería. Cabe destacar ciertas herramientas asociadas a la automatización de pruebas.

Por último Incluyen un gráfico de gran interés sobre el ecosistema DevOps, base para la implementación CI/CD. No obstante se echa en falta la descripción de mecanismos y herramientas que permitan realizar un seguimiento y control de dicho ecosistema.

Por ello podemos decir que la oferta de GLOBAL ROSETTA constituye una propuesta bastante completa, que detalla de forma adecuada los aspectos más relevantes, pero que adolece de ciertas carencias. Tampoco incluye elementos novedosos especialmente destacados.

En base a lo anterior se considera una oferta **NOTABLE**, siendo la valoración asignada **65%**.

INETUM

La oferta propone usar una metodología propia de trabajo, denominada "AMS+", que describe de forma insuficiente en un gráfico. Según indica, combina la adaptabilidad de las prácticas ágiles con la predictibilidad que proporcionan los procesos de alta madurez como CMMI.

Se proponen tres niveles de seguimiento y control, descritos muy brevemente, sobre los que recaen distintas responsabilidades: Comité de Dirección, Comité de Seguimiento y Comité Operativo. Se detalla brevemente el modelo de relación, y se incluyen contenidos que no se consideran significativos en el ámbito del seguimiento y control (apoyo proporcionado por centros de competencia del proveedor).

Se propone, y describe de forma insuficiente, un informe mensual de seguimiento. Además de este informe, incluyen una presentación resumen.

Respecto a las herramientas, se propone el uso de Redmine (LUMEN) para el control y seguimiento del proyecto, incluyendo en su oferta ejemplos de tableros KANBAN sobre esta herramienta. No obstante se echa en falta detalles concretos que confirmen el conocimiento de la misma, y su aplicación al servicio.

Se detalla brevemente un Plan de Aseguramiento de la Calidad, de cierto interés, con una estructura basada en procedimientos de control, tratamiento de no conformidades y gestión de riesgos.

Por ello podemos decir que la oferta de INETUM constituye una propuesta poco detallada y completa en relación con los aspectos evaluados en este criterio, aunque menciona los aspectos más relevantes. Asimismo indicar que no aporta un valor adicional significativo a lo demandado en el PPTP.

En base a lo anterior se considera una oferta **SUFICIENTE**, siendo la valoración asignada **30%**.

FIRMADO POR	ALFONSO MARTINEZ SANCHEZ SUAREZ		30/11/2022	PÁGINA 22/23
	JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ			
	JUAN FRANCISCO FERNANDEZ RAMOS			
VERIFICACIÓN	Pk2imHT2JZAXNZAX3YT8PF4GEU579Z		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



ANEXO III. CUADRO GENERAL DE VALORACIONES Y PUNTUACIONES

CRITERIOS	PUNTOS HASTA	OFERTAS				
		AVESA		GLOBAL ROSETTA		INETUM
		Valoración	Puntos	Valoración	Puntos	Valoración
CRITERIO 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA PRESTACIÓN	15,00	75,0 %	11,25	85,0 %	12,75	40,0 %
CRITERIO 2. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS DEL CATÁLOGO	24,00	51,6 %	12,38	64,0 %	15,36	24,0 %
CRITERIO 2.1: Gestión de Proyectos	13,44	53,9 %	7,25	64,3 %	8,64	20,7 %
Evaluación de la descripción general del servicio	6,72	65,0 %	4,37	85,0 %	5,71	25,0 %
Evaluación de las herramientas usadas en la gestión del servicio	4,80	50,0 %	2,40	45,0 %	2,16	15,0 %
Evaluación de la propuesta de indicadores específicos que faciliten la mejora continua del Servicio	1,92	25,0 %	0,48	40,0 %	0,77	20,0 %
CRITERIO 2.2: Gestión de la seguridad	4,80	39,0 %	1,87	47,0 %	2,26	21,0 %
Evaluación de la descripción general del servicio	1,92	40,0 %	0,77	50,0 %	0,96	25,0 %
Evaluación de las mejoras derivadas de la automatización	1,92	35,0 %	0,67	45,0 %	0,86	20,0 %
Evaluación de la propuesta de indicadores específicos que faciliten la mejora continua del servicio	0,96	45,0 %	0,43	45,0 %	0,43	15,0 %
CRITERIO 2.3: Gestión de la Calidad y mejora de los Procesos	5,76	56,7 %	3,26	77,5 %	4,46	34,2 %
Evaluación de la descripción general del servicio	2,88	75,0 %	2,16	80,0 %	2,30	45,0 %
Evaluación de las mejoras del entorno de integración Continua y automatización	1,92	40,0 %	0,77	80,0 %	1,54	25,0 %
Evaluación de la propuesta de indicadores específicos que faciliten la mejora continua del servicio	0,96	35,0 %	0,34	65,0 %	0,62	20,0 %
CRITERIO 3. Descripción detallada de los elementos de control y seguimiento	10,00	75,0 %	7,50	65,0 %	6,50	30,0 %
TOTAL	49,00	63,5 %	31,13	70,6 %	34,61	30,1 %