1 CRITERIOS A VALORAR

Los criterios a valorar según el PCAP del expediente NET272915 están relacionados con la metodología de trabajo y soluciones propuestas. Esta valoración se puntuará sobre un baremo de hasta 26 puntos sobre 100. Los aspectos a valorar serán los relacionados con los siguientes aspectos de las ofertas de los proveedores:

- Procedimiento, metodología y repercusión en la mejora de gestión del servicio (hasta 16 puntos)
- Puesta en marcha (hasta 7 puntos)
- Devolución del servicio (hasta 3 puntos)

Por cada uno de estos aspectos, se tendrán en cuenta los siguientes epígrafes que han debido ser desarrollados en las Propuestas Técnicas de cada uno de los ofertantes.

1.1 PROCEDIMIENTOS Y METODOLOGÍAS ENCAMINADAS A LA MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN EL ÁMBITO DE ESTA LICITACIÓN

A. Gestión de entregables (documentación, código, etc.) en las actividades de desarrollo y de seguimiento del servicio

B. Procedimientos para el seguimiento de las actividades de desarrollo (entornos de trabajo, interlocución entre los agentes implicados, flujos de servicio, etc.)

C. Aplicabilidad en la Agencia de los procedimientos propuestos para cada línea de servicio, así como la agilidad de los mismos: soporte, mantenimiento (correctivo y evolutivo básico)

D. Procedimiento para la optimización de procesos repetitivos

E. Procedimiento para abordar incidencias críticas, emergencias o plazos de entrega comprometidos (atención telefónica, disponibilidad, etc. fuera del horario laboral)

F. Aplicabilidad del sistema propuesto: gestión a corto y medio plazo de la demanda, gestión de prioridades, gestión de cargas de trabajo, etc.

G. Apoyo con recursos adicionales sin coste para la Agencia ante aumentos puntuales de la demanda

H. Estrategia de Gestión del Conocimiento, procedimientos de transferencia de conocimiento entre personas, equipos y áreas

I. Herramientas propuestas, sin coste para la Agencia, que puedan suponer una mejora en la gestión del servicio

J. Propuestas para el aseguramiento de la calidad de los desarrollos.

K. Medida de la satisfacción del usuario

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	1/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

1.2 FASE DE PUESTA EN MARCHA

- Aplicabilidad de la solución propuesta respecto a la realidad de los Sistemas de Información a mantener en la Agencia
- Periodo propuesto
- Planificación propuesta
- Recursos extras propuestos

1.3 FASE DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

- Aplicabilidad de la solución propuesta respecto a la realidad de los Sistemas de Información a mantener en la Agencia
- Periodo propuesto
- Planificación propuesta
- Recursos extras propuestos

Por otro lado, y también según el PCAP, Se tendrá en cuenta la capacidad de síntesis de las ofertas presentadas valorándose negativamente la inclusión de documentación que no guarde relación con los epígrafes a incluir en este apartado de la oferta o la aportación de información accesoria innecesaria.

2 EMPRESAS LICITADORAS

En este informe se valorarán las Propuestas Técnicas de las empresas que han optado a la licitación de este expediente, a saber:

- AYESA
- CAPGEMINI
- DELOITE
- EL CORTE INGLÉS
- INDRA
- STRATESYS

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	2/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

3 VALORACIÓN DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS

3.1 PROCEDIMIENTOS Y METODOLOGÍAS ENCAMINADAS A LA MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN EL ÁMBITO DE ESTA LICITACIÓN

Propuesta Técnica de AYESA

A. Gestión de entregables (documentación, código, etc.) en las actividades de desarrollo y de seguimiento del servicio.

Ayesa propone SCRUM como metodología ágil de seguimiento del proyecto. Se propone la herramienta de gestión de proyecto REDMINE.

Los trabajos a realizar se adaptarán a la metodología para la planificación y el desarrollo de Sistemas de información "Métrica V3". Proponen adaptación a los estándares y entregables propuestos por la Agencia, aunque no obstante ofrecen una relación detallada de documentos e informes (con definición del contenido en los más importantes) clasificada en *definición del entorno de trabajo del servicio*, s*eguimiento y control del servicio*, *documentación técnica*, y *documentación de cierre del servicio*.

Proponen gestionar y ubicar la documentación (usando OpenOffice) en nuestro entorno de gestión de proyectos: SharePoint, así como en la herramienta de gestión del servicio, Mantis, integrada también en SharePoint.

B. Procedimientos para el seguimiento de las actividades de desarrollo (entornos de trabajo, interlocución entre los agentes implicados, flujos de servicio, etc.)

Determinan como pilares para el seguimiento de los trabajos a los Participantes en la gestión, los Órganos de dirección y seguimiento y los procedimientos y estándares del Proyecto.

Describe explícita y detalladamente cada uno de los órganos, su composición y las tareas que realizará cada uno, así como los documentos a entregar. AYESA propone la utilización de un conjunto de métricas que aporte información sobre las principales dimensiones del proyecto y que permitan la toma de decisiones. Asume explícitamente el ANS propuesto por la Agencia, así como su revisión periódica y justificación correspondiente en los diferentes comités. Para la gestión ágil del seguimiento de los trabajos, proponen la metodología SCRUM, en la que AYESA está certificada. Proponen la correspondencia entre los roles del proyecto y los roles propios de SCRUM, así como la forma de aplicar esta metodología a la Agencia. Se propone la herramienta de gestión de proyecto REDMINE.

C. Aplicabilidad en la Agencia de los procedimientos propuestos para cada línea de servicio, así como la agilidad de los mismos: soporte, mantenimiento (correctivo y evolutivo básico)

Se comprometen a asumir tanto el cumplimiento del ANS como las posibles penalizaciones aplicadas. Además, ofrecen la ampliación del catálogo, aportando servicios adicionales de valor añadido. De estos, cabe destacar aquellos servicios relacionados con la implantación de GIRO, dada la próxima necesidad de la Agencia de conectarse a este sistema de la JA.

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	3/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

AYESA realiza una exposición detallada de cada uno de los servicios, contemplando la definición, requisitos de entrada, resultados, alcance y actividades. Se centra más detalladamente en los servicios de Correctivo y en los de Evolutivo y perfectivo, por ser los más importantes y los de mayor valor añadido.

Cabe destacar que se oferta como servicio complementario a los recogidos en el PPT, un servicio especializado de Consultoría en Administración Electrónica que tendrá como objetivo principal el impulso de la Administración Electrónica.

Así mismo, AYESA propone un Cuadro de Mando Gestión de ANS, para facilitar la correcta revisión, seguimiento y mantenimiento de los Niveles de Calidad del Servicio.

Se propone que la periodicidad en la revisión de los Niveles de Calidad del Servicio se defina en un periodo de un mes. También, ofrece a LA AGENCIA la posibilidad de revisar los Niveles de Calidad del Servicio bajo demanda, siempre que el Director de Proyecto así lo considere.

D. Procedimiento para la optimización de procesos repetitivos

Estos procesos se considerarán evolutivos dentro del sistema y podrá ser abordado por el equipo de mantenimiento, siempre que sea aprobado por la Agencia y las estimaciones de los mismos no provoquen un aumento sobre el total de las horas ofertadas para cada uno de los perfiles. Propone un plazo de 5 días laborales para la propuesta de automatización del proceso

E. Procedimiento para abordar incidencias críticas, emergencias o plazos de entrega comprometidos (atención telefónica, disponibilidad, etc. fuera del horario laboral)

Cuenta con un servicio de guardias 24X7.Propone la aplicación de buenas prácticas recomendadas por ITIL y procesos de métrica V3. Las entregas se realizan de una forma más rápida, con menos esfuerzo (coste), y con mejores niveles de calidad. Propone incluso modalidad presencial para resolución de tareas críticas y urgentes. Todo perfectamente detallado.

F. Aplicabilidad del sistema propuesto: gestión a corto y medio plazo de la demanda, gestión de prioridades, gestión de cargas de trabajo, etc

AYESA describe los trabajos a realizar durante la prestación del servicio y propone una serie de evolutivos que actualmente están pendientes de implantar en la Agencia.

Realiza una descripción muy detallada de la gestión de la demanda, según necesidades de la Agencia, diferenciando entre la planificación inicial y la planificación mensual.

Realiza una buena propuesta de la gestión de prioridades y de la capacidad para llevara a cabo la carga de trabajo. Para ello, propone la metodología SCRUM como marco de gestión ágil para el seguimiento de los trabajos, atendiendo a las diferentes etapas de la gestión: evaluación, planificación, resolución y seguimiento.

Se propone la metodología de producción industrial "Lean Manufacturing" como herramienta para la mejora y optimización de la gestión del servicio.

Se compromete a la realización de formación continua del equipo de trabajo y a realizar gestión del conocimiento y de la comunicación. Realización de monitorización y control del servicio aplicando metodología al efecto y estableciendo actividades de seguimiento y control agrupadas por áreas de gestión.

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	4/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

Así mismo, AYESA se compromete a dar soporte a LA AGENCIA para solucionar los posibles defectos detectados en los sistemas de información incluidos en el ámbito del contrato, una vez finalizada la prestación del servicio, garantizada por 12 meses.

Se propone un procedimiento específico para prestar el periodo de garantía, con descripción detallada del equipo necesario y sus roles y responsabilidades, horario de servicio, establecimiento de niveles de calidad, y los entregables.

G. Apoyo con recursos adicionales sin coste para la Agencia ante aumentos puntuales de la demanda

AYESA se compromete a realizar el refuerzo necesario del equipo base de soporte, en el caso de que se produzcan aumentos puntuales de la demanda, sin coste alguno para la Agencia.

Durante la prestación de los servicios, propone analizar en los comités de seguimiento la demanda planificada, en curso, y la previsible, con el fin de poder realizar una planificación del esfuerzo necesario a corto y medio plazo para dar respuesta a la demanda de los servicios, con el fin de poder paliar un posible desvío en los plazos comprometidos.

Durante la fase de arranque de proyecto se propone realizar un inventario de los diferentes evolutivos que la Agencia quiere afrontar en este contrato.

H. Estrategia de Gestión del Conocimiento, procedimientos de transferencia de conocimiento entre personas, equipos y áreas

AYESA implantará los mecanismos necesarios para llevar a cabo la Gestión del Conocimiento del servicio, para lograr así una serie de objetivos concretos, tanto en la transferencia de conocimientos de la Agencia a AYESA como en sentido contrario, así como el traspaso de conocimiento al nuevo proveedor. Se propone la realización de un Plan de Formación del Servicio.

Las acciones de transferencia de conocimiento formarán parte de una estrategia de gestión del cambio, que dará respuesta tanto a las necesidades formativas como a las necesidades información en torno a la evolución del sistema SAP.

AYESA aporta un Plan de Formación para SAP bastante ambicioso y enfocado a diferentes áreas y niveles de conocimiento de SAP, así como con una propuesta de cronograma y metodología a aplicar. Este Plan de Formación consta de 11 cursos (de entre 15 y 32 horas cada uno), por un total de 215 horas. Estos cursos no tienen coste para la Agencia.

Se propone un Plan de comunicación específicamente adaptado al contexto del proyecto SAP. Se tienen en cuenta todos los perfiles que intervienen, especialmente los usuarios finales. Mencionan supuestos y determinados ejemplos de acciones de comunicación, así como los canales apropiados para ello.

La estrategia planteada por AYESA en este punto es muy completa, sobre todo el planteamiento del plan de formación concreto.

I. Herramientas propuestas, sin coste para la Agencia, que puedan suponer una mejora en la gestión del servicio

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	5/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

Las herramienta de gestión de solicitudes propuesta es Mantis, que es la usada actualmente por la Agencia. Para la gestión del proyecto se propone aplicar la metodología SCRUM, usando la herramienta Redmine, con el plugin Agile SCRUM. Para la estimación del esfuerzo, se propone la herramienta profesionalizada de estimación del servicio propia de AYESA.

De formar general, AYESA se alineará a las necesidades de LA AGENCIA, de forma que, si desde la Dirección de Proyecto se apostara por otras herramientas, la prestación del servicio se adaptará a esta circunstancia.

AYESA aportará sin coste alguno una implantación de Redmine actualizada, y con el plugin Agile, que se describe más adelante, como principal herramienta para la comunicación y seguimiento de los trabajos bajo SCRUM. La Agencia contará con tantos usuarios como desee, previa comunicación formal, para el acceso y gestión del proyecto. AYESA introducirá toda la información necesaria para que el servicio se encuentre operativo en el menor plazo posible. AYESA garantiza la disponibilidad de dicho entorno durante toda la duración del proyecto y su garantía.

Otras herramientas que ofrece AYESA es un Cuadro de Mando para la Gestión de ANS, en la cual consultar en detalle y de forma gráfica el seguimiento general del servicio. Importante relevancia conlleva la posibilidad de poder consultar y realizar el seguimiento de las variables del ANS.

J. Propuestas para el aseguramiento de la calidad de los desarrollos

AYESA asegurará la calidad de los desarrollos entregados a través de una estrategia de elaboración y ejecución de pruebas, definiendo planes de pruebas con ese objetivo asociados a cada desarrollo. Para ello, se contará con un conjunto de casos de pruebas planificadas y específicas para cada subsistema involucrado en la versión que se va a desplegar.

Se propone un Plan de Validación y de Pruebas, que contendría la pruebas unitarias, pruebas de integración y pruebas de sistema, pruebas de aceptación y pruebas de regresión. La pruebas se realizarán a través de los entornos de los que dispone la Agencia para ello: Entorno de Desarrollo, Entorno de Test ó Pruebas y Entorno de Producción.

K. Medida de la satisfacción del usuario

AYESA propone la realización de encuestas a los usuarios finales y peticionarios de servicios para conocer las expectativas existentes y el grado de satisfacción correspondiente. El resultado de estas encuestas facilitaría el diseño de los planes de acción de mejoras del servicio.

Se proponen diferentes tipos de encuestas según se considere necesario: encuestas periódicas, encuestas al finalizar el servicio y encuestas vía web a través del Portal de la Agencia.

Con el resultado de estas encuestas, AYESA propone la medición de forma objetiva de los Niveles de Calidad del Servicio, prestando especial atención a la efectividad y eficacia.

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	6/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

Propuesta Técnica de IECISA

Cabe destacar que la propuesta presentada por El Corte Inglés no presenta estructurada la información de la misma forma que se solicita en el PCAP, es decir, no está estructurada según los apartados exigidos en el mismo, lo que dificulta la búsqueda de la información y la comparación con el resto de propuestas presentadas.

A. Gestión de entregables (documentación, código, etc.) en las actividades de desarrollo y de seguimiento del servicio.

Se propone una serie de documentos clasificados por actividades, haciendo una muy breve descripción de lada uno de ellos, pero sin hacer una propuesta concreta de cómo llevar la gestión y el seguimiento del servicio.

B. Procedimientos para el seguimiento de las actividades de desarrollo (entornos de trabajo, interlocución entre los agentes implicados, flujos de servicio, etc.)

Se propone tres niveles básicos a aplicar al seguimiento y control del proyecto: nivel estratégico, nivel táctico y nivel técnico. Define los actores en cada uno de los niveles, así como los hitos que intervienen en cada uno.

Comenta brevemente los diferentes comités que deben actuar, así como los principales integrantes de los mismos, los temas a tratar y la documentación a manejar, así como la periodicidad propuesta. Estos comités son: Comité de Dirección / Estratégico, Comité de Seguimiento y Comité Operativo.

Propone metodología SCRUM, haciendo una definición detallada de la misma, pero sin hacer una propuesta concreta adaptada a nuestro sistema y entorno.

Finalmente, realiza una definición de los servicios y los procedimientos propuestos para la gestión, planificación, ejecución, seguimiento y control de los mismos.

C. Aplicabilidad en la Agencia de los procedimientos propuestos para cada línea de servicio, así como la agilidad de los mismos: soporte, mantenimiento (correctivo y evolutivo básico)

Se realiza una definición de los servicios y los procedimientos propuestos para la gestión, planificación, ejecución, seguimiento y control de los mismos. La Administración de sistemas, bastante completa, en la que se incluye auditorías de seguridad, administración, soporte y monitorización del sistema, actuaciones extraordinarias de carácter preventivo, y servicio de resolución de incidencias. Se proponen varios entregables.

El Soporte a Usuario o Solicitud de Explotación, en el que se incluyen informes, consultas, exportaciones e importaciones de datos actividades contingentes o resolutivas y otras tareas que sean necesarias. Se proponen varios entregables.

El Mantenimiento Correctivo y Evolutivo diferenciándolo en las que tarden más o menos de un día en su resolución. Realiza un descripción pormenorizada de la gestión de este tipo de incidencias y los pasos y documentación a realizar.

Se propone la herramienta JIRA para este tipo de servicios.

D. Procedimiento para la optimización de procesos repetitivos

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	7/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

Se ofrece el uso de herramientas que ayudarían a este cometido, tal como JIRA, que facilita el tratamiento de peticiones repetitivas, mediante el uso de la Base de Conocimientos Confluence que IECISA alimenta en base a la experiencia adquirida y usa plantillas para cierto tipo de peticiones conocidas.

No obstante, esta opción plantea ciertas reticencias, ya que en la Agencia se usa Mantis y sería necesario duplicar cierta información.

E. Procedimiento para abordar incidencias críticas, emergencias o plazos de entrega comprometidos (atención telefónica, disponibilidad, etc. fuera del horario laboral)

Se facilita la asistencia en remoto en horario de 8:00 a 19:00 horas (L a J) y de 8:00 a 17:00 horas (V). Dispone de una herramienta corporativa para la realización de videoconferencias en caso de tener que mantener reuniones con la Agencia. Propone reuniones por audio o videoconferencia.

Para incidencias muy críticas y bloqueantes para el negocio de la Agencia, disponen de un equipo de guardia con capacidad para prestar servicio fuera del horario habitual.

F. Aplicabilidad del sistema propuesto: gestión a corto y medio plazo de la demanda, gestión de prioridades, gestión de cargas de trabajo, etc

Se propone el uso de la herramienta JIRA, que ofrece la posibilidad disponer de todas las actividades y tareas en una sola vista, con la posibilidad de obtener información por medio de cuadros de mando, informes, etc.

Facilita la Planificación de recursos, el progreso de las tareas, detección de tareas repetitivas, control del esfuerzo, control de recursos y gestión de la demanda.

Se facilitaría un máximo de 3 licencias de usuario para la Agencia.

G. Apoyo con recursos adicionales sin coste para la Agencia ante aumentos puntuales de la demanda

Para el caso de plazos de entrega comprometidos, aumento de la demanda o cualquier otra circunstancia que lo requiera, con apoyo de la División Sistemas de Gestión Corporativos de IECISA. No se detalla suficientemente.

H. Estrategia de Gestión del Conocimiento, procedimientos de transferencia de conocimiento entre personas, equipos y áreas

Proponen el uso de la herramienta Confluence (Atlassian) para la Gestión del Conocimiento, documentación técnica, usado como una Intranet. Desarrolla cada punto de forma somera.

I. Herramientas propuestas, sin coste para la Agencia, que puedan suponer una mejora en la gestión del servicio

Proponen el uso de una herramienta propia específica de Valoración de trabajos (evolutivos), pero no aporta valor añadido. Así mismo, propone JIRA, junto con 3 licencias de usuario.

J. Propuestas para el aseguramiento de la calidad de los desarrollos

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	8/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

Propone aplicar métodos de gestión de calidad basados en la normativa ISO/IEC20000. El objetivo es usar métodos derivados de la gestión de calidad para aprender de los errores y logros del pasado, para perseguir un Perfeccionamiento Continuo del Servicio (CSI).

Describe detalladamente esta metodología.

K. Medida de la satisfacción del usuario

Desde su área de Gestión del Cambio se gestionará la encuesta de satisfacción de los implicados que servirá para medir la satisfacción de los usuarios. Propone un cuestionario de satisfacción y encuestas semestrales e informe de los participantes.

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	9/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

Propuesta Técnica de CAPGEMINI

A. Gestión de entregables (documentación, código, etc.) en las actividades de desarrollo y de seguimiento del servicio.

Plataforma e-Colaborative como espacio de trabajo y seguimiento de documentación y entregables. Se enumeran los documentos clave para el control y seguimiento del servicio aunque sin entrar en detalle. Incluyen definición de informe operativo y de seguimiento.

B. Procedimientos para el seguimiento de las actividades de desarrollo (entornos de trabajo, interlocución entre los agentes implicados, flujos de servicio, etc.)

Describen metodología basada en SCRUM. Proponen herramientas propias y de SAP para mejorar la calidad del código.

C. Aplicabilidad en la Agencia de los procedimientos propuestos para cada línea de servicio, así como la agilidad de los mismos: soporte, mantenimiento (correctivo y evolutivo básico)

Propone utilizar su modelo ADMnext para los componentes de mantenimiento y su metodología iCaptivate para la ejecución de los proyectos. Los describe detalladamente. Para las intervenciones fuera de horario se aplicará un mínimo dos horas por perfil y se penaliza en la tarifa. Deben solicitarse con una semana de antelación; si es en fin de semana debe solicitarse con dos semanas de antelación. Se apoyan en JIRA.

D. Procedimiento para la optimización de procesos repetitivos

Proponen RPA (Robotic Process Automation): para la automatización de procesos donde se requiera intervención humana repetitiva. Como caso de éxito indican la reasignación de tickets en Remedy, donde un robot recategoriza las incidencias mal asignadas (ROI de 2,8 meses).

E. Procedimiento para abordar incidencias críticas, emergencias o plazos de entrega comprometidos (atención telefónica, disponibilidad, etc. fuera del horario laboral)

Ofrecen intervenciones fuera de horario habitual sin indicar horario, con aplicación de penalización en la tarifa y se requiere solicitud con una semana de antelación. Proponen Adm Office como oficina de Gobierno. Proponen indicador para medir la agilidad en evolutivos de menos de 32 horas.

F. Aplicabilidad del sistema propuesto: gestión a corto y medio plazo de la demanda, gestión de prioridades, gestión de cargas de trabajo, etc

Gestión de la demanda a tres niveles: operativa, táctica y estratégica. Definen el modelo de seguimiento del equipo con “rolling forecast”, basado en el modelo de gobierno y de relación. El sistema de reuniones se apoya en Visual Virtual Management (VVM).

G. Apoyo con recursos adicionales sin coste para la Agencia ante aumentos puntuales de la demanda

Proponen un equipo de “refuerzo” aunque sin indicar número ni perfil de los integrantes. Ponen a disposición los centros de excelencia SAP de Capgemini.

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	10/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

H. Estrategia de Gestión del Conocimiento, procedimientos de transferencia de conocimiento entre personas, equipos y áreas

Ponen el foco en la gestión del conocimiento, y definen detalladamente el proceso de transferencia de conocimientos entre las personas que van a formar parte del equipo.

Proponen una actividad de gestión de capacidades donde se analizan las habilidades de cada componente del equipo y se proponen planes formativos adecuados. Plataforma de formación e-learning Hub.

I. Herramientas propuestas, sin coste para la Agencia, que puedan suponer una mejora en la gestión del servicio

Proponen varias herramientas con descripción detallada de sus funcionalidades principales y los beneficios esperados de cada una. No todas son de aplicación en la Agencia.

J. Propuestas para el aseguramiento de la calidad de los desarrollos

Proponen 4 líneas de acción para asegurar la calidad: calidad de desarrollos Z, verificación de objetos técnicos, testing y modelo de estimación.

K. Medida de la satisfacción del usuario

Proponen un plan de calidad del servicio con auditorías de calidad y la realización de encuestas de calidad mediante la herramienta CSE.

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	11/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

Propuesta Técnica de DELOITTE

A. Gestión de entregables (documentación, código, etc.) en las actividades de desarrollo y de seguimiento del servicio.

Deloitte propone la gestión de los entregables queda estructurada en una serie de fases:

- Planificación de entregas y en qué consistirá.
- Diseño de las Entregas, quien entrega, a quien versión, etc.
- Comunicación de las entregas .
- Construcción y pruebas diseñadas y planificadas.
- Ejecución de la entrega.
- Cierre de la Entrega registro, almacenamiento y comunicación del resultado de la entrega, actualización del plan de Proyecto, etc.

Se propone un log de Entregables con un histórico de los entregables asi como planes, controles de calidad, estructura etc.

La propuesta está muy desarrollada y es muy completa en cuanto a la gestión documental.

B. Procedimientos para el seguimiento de las actividades de desarrollo (entornos de trabajo, interlocución entre los agentes implicados, flujos de servicio, etc.)

Deloitte propone que Los Servicios de Gestión y Coordinación del proyecto controlarían la interlocución, calidad, buen cumplimiento de los requerimientos, así como propuesta de mejoras. Establecen gestiones de diferente índoles (contrato, servicio, riesgos, conflictos, demanda ...). Describe las funcionalidades y flujos de los interlocutores. Se propone la gestión de los riesgos para controlar la idoneidad de la calidad.

Aportan un Proceso de Gestión de Riesgos y Plan de Continuidad del Servicio.

C. Aplicabilidad en la Agencia de los procedimientos propuestos para cada línea de servicio, así como la agilidad de los mismos: soporte, mantenimiento (correctivo y evolutivo básico)

Diferencian entre tiempos de respuesta y tiempos de cierre de incidencias. Proponen otras medidas de mejora como: teléfono de contacto para festivos y emergencias, uso de tablas de valoración para desarrollos, revisión de la arquitectura actual de la plataforma, formación a usuarios finales, etc. Indican poseer un conocimiento más que relevante en el módulo SRM y haber participado directamente en GIRO.

Presenta una completa propuesta de los servicios que se prestan, y como se adaptarían a lo requerido por AMAYA. En especial, hay que destacar la interconexión con otros sistemas como PUEF o GIRO. Detalle de los flujos, gestión ANS y servicios.

D. Procedimiento para la optimización de procesos repetitivos

Realizan una descripción básica de este proceso. La propuesta describe la optimización de los servicios, analizando tareas repetitivas su posible automatización. No muestra gran detalle y la propuesta aun siendo correcta no aporta valor a lo que se realiza actualmente en la Agencia.

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	12/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

E. Procedimiento para abordar incidencias críticas, emergencias o plazos de entrega comprometidos (atención telefónica, disponibilidad, etc. fuera del horario laboral)

Buena definición organizativa del procedimiento pero sin indicar horarios concretos de atención, recursos, etc.

F. Aplicabilidad del sistema propuesto: gestión a corto y medio plazo de la demanda, gestión de prioridades, gestión de cargas de trabajo, etc

La propuesta no detalla la gestión de las prioridades, o como se plantea la carga de trabajo en situaciones de sobrecarga. Es una presentación muy teórica de los aspectos de una gestión de la demanda, de la capacidad, de los cambios así como otras gestiones y planes de calidad.

G. Apoyo con recursos adicionales sin coste para la Agencia ante aumentos puntuales de la demanda

Se propone una Gestión de la Capacidad adaptando en caso de necesidad la linea base según necesidad e históricos. Se compromete a disponer de los recursos y medios necesarios para gestionar un posible incremento de la carga de trabajo de hasta un +15% respecto de la línea base. Los responsables del servicio de ambas partes serán los encargados de dimensionar inicialmente cada una de las actividades y redimensionar periódicamente, en caso necesario, las capacidades planificadas en cada uno de los ámbitos para las tecnologías implicadas.

H. Estrategia de Gestión del Conocimiento, procedimientos de transferencia de conocimiento entre personas, equipos y áreas

Aportan Learning Hub de SAP como herramienta para el acceso a cursos de formación para los miembros del equipo. Disponen de un Plan de formación específico con sesiones webinar y seminarios, así como cursos de larga duración, así como un Plan de certificaciones SAP para todo el equipo del proyecto.

I. Herramientas propuestas, sin coste para la Agencia, que puedan suponer una mejora en la gestión del servicio

Se propone el uso de JIRA, Control de tiempos (plugin de JIRA), PMC – Deloitte Project Management, EVD Checklists (listas de control), Deloitte Knowlegment Exchange.

J. Propuestas para el aseguramiento de la calidad de los desarrollos

Se definen los roles involucrados, la responsabilidad así como otros servicios complementarios. Detallada propuesta para la mejora y aseguramiento de la calidad del servicio, el producto y el proceso.

K. Medida de la satisfacción del usuario

Establece encuestas puntuales y periódicas, así como el control de la calidad. La propuesta se puede considerar correcta pero no aporta un valor extra respecto a lo que se realiza actualmente la Agencia.

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	13/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

Propuesta Técnica de INDRA

A. Gestión de entregables (documentación, código, etc.) en las actividades de desarrollo y de seguimiento del servicio.

Descripción muy breve, modo epígrafe, de herramientas. No aporta detalle, ni mejoras a lo requerido. No sigue lo establecido en el ANEXO VIII sobre los puntos que debe contener la memoria.

No llega a quedar claro la gestión de los entregables. Se presentan flujos detallados de seguimiento del servicio.

Presenta un listado como herramientas de trabajo, para la gestión del servicio pero sin entrar en detalle:

- Sistema de gestión de incidencias CAU basado en Mantis o en JIRA4Client.
- Informe de Gestión del ANS: Informe de estado de los indicadores e Informe de gestión de la carga de trabajo.
- TestLink: Software libre de gestión de casos de pruebas.
- Microsoft Visual SourceSafe y Apache Subversion para gestionar el código fuente.
- Repositorio de documentación.

Se hace una descripción bastante escueta de la herramienta propuesta para gestión de incidencias JIRA4Client, perteneciente a la Suite MIND de INDRA, y como esta herramienta facilitará el seguimiento y planificación de las tareas.

No menciona que ocurrirá con la información "volcada" en JIRA4Client en el caso de que en un futuro se cese de prestar el servicio.

B. Procedimientos para el seguimiento de las actividades de desarrollo (entornos de trabajo, interlocución entre los agentes implicados, flujos de servicio, etc.)

La propuesta presenta dos metodologías sobre las que se basa el servicio: Métrica V3 y SAP Active.

Métrica V3 se plantea para todos los requerimientos excepto para los evolutivos, que se propone SAP Active (basada en SCRUM). Como entorno para la gestión se propone JIRA4Client. La propuesta presentada no aporta valor a lo que actualmente se realiza en la Agencia. Proponer el uso de una metodología propia de SAP saliéndose de estándares libres limita su integración.

C. Aplicabilidad en la Agencia de los procedimientos propuestos para cada línea de servicio, así como la agilidad de los mismos: soporte, mantenimiento (correctivo y evolutivo básico)

La principal metodología propuesta es Metrica v3. La propuesta de uso de una metodología propia de SAP (SAP Active, basada en SCRUM) para los evolutivos limita su integración.

D. Procedimiento para la optimización de procesos repetitivos

INDRA establece un sistema o proceso de mejora continua basado en la metodología Lean. Se hace una descripción completa del sistemas, sus objetivos, las fases en las que se basa, finalidades, acciones a realizar y vías de mejora.

Dentro de este proceso se incluye el análisis particularizado de las incidencias repetitivas con el que poder proponer a LA AGENCIA acciones a realizar con el objetivo de buscar la desaparición de las mismas o de mitigar sus efectos.

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	14/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

E. Procedimiento para abordar incidencias críticas, emergencias o plazos de entrega comprometidos (atención telefónica, disponibilidad, etc. fuera del horario laboral)

Pone al Equipo de Soporte titular disponible para la realización del servicio de soporte, apoyado en todo momento con los grupos colaboradores.

Aunque define un proceso de Gestión de la Demanda no queda claro cómo, ni en qué momentos, ni qué disponibilidad tendrán estos grupos de apoyo.

Solo para las incidencias denominadas Nivel 0 (aquellas que requieran de parada del sistema en productivo), INDRA proporcionará un servicio de 24*7. En este caso sí se indica qué grupo colaborador se hará cargo.

F. Aplicabilidad del sistema propuesto: gestión a corto y medio plazo de la demanda, gestión de prioridades, gestión de cargas de trabajo, etc

No se hace especial hincapié en las gestión de las cargas de trabajo, ni tampoco propuesta en la gestión de prioridades.

No se pueden concretar en la propuesta los aspectos detallados en este requerimiento del Pliego.

G. Apoyo con recursos adicionales sin coste para la Agencia ante aumentos puntuales de la demanda

Hace una descripción completa del equipo de trabajo que estará compuesto por:

- Un equipo titular.
- Grupos de trabajo colaboradores: prestarán apoyo al equipo titular en caso de ser necesario.

Se hace una descripción completa de los perfiles que componen el equipo titular y de los grupos de trabajo colaboradores, pero no indica la disponibilidad, ni las condiciones necesarias para poder contar con estos grupos adicionales de colaboradores.

H. Estrategia de Gestión del Conocimiento, procedimientos de transferencia de conocimiento entre personas, equipos y áreas

Indica que con el modelo de prestación del servicio que propone, velará por una correcta transferencia de conocimientos que tomará como referencia, la documentación generada durante los trabajos realizados y recogida en los sistemas corporativos.

Se realizarán sesiones de traspaso dentro del equipo de soporte o con otros grupos o proveedores. Define un proceso de transferencia de conocimiento divido en etapas.

Es una propuesta concreta y correcta pero no aporta valor añadido.

I. Herramientas propuestas, sin coste para la Agencia, que puedan suponer una mejora en la gestión del servicio

Solo se propone, y sin detallar cual es la mejora o el valor que puede aportar, JIRA4Client. Se hace referencia a que la herramienta “facilitará el seguimiento y planificación de las tareas” pero de forma muy escueta.

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	15/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

J. Propuestas para el aseguramiento de la calidad de los desarrollos

Presenta un plan de gestión de la calidad centrado en el control, la revisión y el seguimiento del proyecto. Basado en dos normas ISO (ISO 9001:2008 y ISO 10005:2005) y el ciclo Plan-Do-Check-Act. Busca la satisfacción de la empresa, del servicio y del usuario. Control de la calidad de los desarrollos con chequeos, controles y optimización del código. En general propuesta completa basada en normas.

K. Medida de la satisfacción del usuario

Dentro de la gestión de la calidad, se presentan una serie de métricas (encuesta de satisfacción, informes a nivel de servicio, indicadores de nivel de servicio). Adolece de aspectos de valor a destacar.

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	16/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

Propuesta Técnica de STRATESYS

A. Gestión de entregables (documentación, código, etc.) en las actividades de desarrollo y de seguimiento del servicio.

Propone el uso de una librería de templates de la metodología propia de Stratesys para AM (Application Management) Strate-AMO como herramienta de apoyo para elaborar la documentación funcional, técnica y de usuario, enumerando los entregables a usar.

Stratesys se compromete a hacer uso de las herramientas propias de la Agencia para la gestión del código fuente y de los diferentes entregables del servicio.

B. Procedimientos para el seguimiento de las actividades de desarrollo (entornos de trabajo, interlocución entre los agentes implicados, flujos de servicio, etc.)

Incluye un esquema del modelo operativo de lo que Stratesys llama Customer Support and Evolution, unidad dedicada a la prestación de Servicio de Soporte y Mantenimiento. Se mencionan los grupos de operativas: Soporte a usuarios, Servicio de mantenimiento, Servicio de administración y Gestión del servicio.

La información facilitada es muy escueta, y no aporta ningún valor añadido, aunque se desarrolla en el punto de Aplicabilidad en la Agencia de los procedimientos propuestos para cada linea de servicio.

C. Aplicabilidad en la Agencia de los procedimientos propuestos para cada línea de servicio, así como la agilidad de los mismos: soporte, mantenimiento (correctivo y evolutivo básico)

Se definen los cuatro grupos de servicios nombrados en el punto anterior, describiendo de forma somera las actividades que compone cada servicio. Propone la aplicación de la metodología ágil SCRUM dentro de su marco de trabajo.

Propone una gestión de servicio adecuada a la revisión del ANS, a través de los informes de actividad previstos en el PPT de la Agencia.

D. Procedimiento para la optimización de procesos repetitivos

Se propone la figura del responsable de Calidad y mejora continua, quien aplicará la metodología de análisis más adecuada para detectar este tipo de incidencias y reducir drásticamente el volumen de incidencias abiertas. Resulta insuficiente lo propuesto en este apartado.

E. Procedimiento para abordar incidencias críticas, emergencias o plazos de entrega comprometidos (atención telefónica, disponibilidad, etc. fuera del horario laboral)

Stratesys acepta con carácter general los diferentes Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos en el pliego. Para ello, propone el procedimiento de urgencia denominado “mesa de incidencias críticas”, que explica de forma bastante somera y general.

F. Aplicabilidad del sistema propuesto: gestión a corto y medio plazo de la demanda, gestión de prioridades, gestión de cargas de trabajo, etc

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	17/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

Stratesys propone la Línea Base como modelo para la gestión de la demanda y la capacidades. Esta basado en:

- Medición mensual del volumen de la actividad.
- Regularización de consumos mensuales, creando bolsas de horas créditos o de débitos si el consumo ha sido por debajo o por encima de la Línea Base, respectivamente.

Propone trabajar con Planes de Mantenimiento mensuales. Se recopilan todos los cambios que se esperan poner en producción durante el periodo del plan y con el uso de las herramientas y procedimientos propuestos se facilita una correcta gestión de la Línea Base.

Se pretende así optimizar recursos de la forma más ágil, con metodologías Lean y complementarla con el uso de Tableros Kanban para su gestión.

G. Apoyo con recursos adicionales sin coste para la Agencia ante aumentos puntuales de la demanda

Stratesys indica que el modelo presentado permite flexibilizar la asignación de recursos ante aumentos puntuales de la demanda, planificados o no. No aporta mucha más información que aporte valor añadido.

H. Estrategia de Gestión del Conocimiento, procedimientos de transferencia de conocimiento entre personas, equipos y áreas

Define y pone a disposición de la Agencia un sistema de duplas funcionales, haciendo hincapié en que ese sistema fomenta en todo momento la retención del conocimiento dentro del equipo y mitigando en gran medida el riesgo de dependencias personales.

No propone ningún sistema ni herramienta de gestión documental.

I. Herramientas propuestas, sin coste para la Agencia, que puedan suponer una mejora en la gestión del servicio

Se propone el equipo Service Management Office, dedicado a la homogenización de metodologías y aseguramiento de la calidad, sus herramientas Agile Tools, para la gestión de proyectos y evolutivos mediante metodología Scrum.

Stratesys cuenta una herramienta propia para la ejecución y control de la medición del grado de satisfacción de los usuarios.

J. Propuestas para el aseguramiento de la calidad de los desarrollos

Stratesys, además de seguir las mejores prácticas del mercado, su libro blanco en cuanto a desarrollo de código, o las directrices de la Agencia, propone una línea de trabajo adicional enfocada a la optimización del código ya desarrollado e implantado en los sistemas de la Agencia. Resulta muy escueta la propuesta.

K. Medida de la satisfacción del usuario

Stratesys propone en este sentido, una herramienta propia, Sentient4AM diseñada para controlar el nivel de satisfacción del usuario a lo largo del ciclo de vida del servicio, no en momentos puntuales. Resulta muy escueta la propuesta.

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	18/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

Valoración de Procedimientos y metodologías encaminadas a la mejora de la gestión del servicio en el ámbito de esta licitación

Según la información aportada por cada licitador en este apartado, se evalúa sobre 16 puntos de la siguiente forma:

AYESA	13,69 puntos
IECISA	10,75 puntos
CAPGEMINI	10,63 puntos
DELOITTE	11,18 puntos
INDRA	7,30 puntos
STRATESYS	7,81 puntos

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	19/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

3.2 PUESTA EN MARCHA

Propuesta Técnica de AYESA

A. Aplicabilidad de la solución propuesta respecto a la realidad de los Sistemas de Información a mantener en la Agencia

De la descripción de la oferta se desprende que tienen un amplio conocimiento de la solución Sap y de los procedimientos de trabajo en La Agencia, lo que facilita la puesta en marcha del servicio.

B. Periodo propuesto

Esta reducción de actividades permite a AYESA ejecutar la Fase de Puesta en Marcha en **10 días laborables**, alargando por tanto el tiempo con efectividad máxima de la Fase de Prestación del servicio. Durante estos 10 días, gracias al conocimiento de los procesos de La Agencia, la prestación del servicio se proporcionará al 100% de rendimiento.

C. Planificación Propuesta

Se hace una descripción mediante cronograma de las tareas a realizar, incluyendo el Lanzamiento del proyecto, el Plan de Transición del Servicio, la Definición del Programa de Trabajo. Y también una descripción pormenorizada de las tareas a realizar durante esta fase.

D. Recursos extras propuestos

Debido al conocimiento ya existente en el personal propuesto de los procesos de LA AGENCIA, no se prevé la necesidad de incorporar recursos adicionales en esta fase del proyecto de cara a la adquisición de conocimientos. No obstante de cara a la consultoría de integración en GIRO descrita anteriormente, se contará con la participación de consultores especializados en GIRO para la consultoría de las distintas áreas de dicho sistema.

Propuesta Técnica de IECISA

A. Aplicabilidad de la solución propuesta respecto a la realidad de los Sistemas de Información a mantener en la Agencia

Se proponen las tres fases, con duración de 2 meses para la fase de transición, 22 meses para la fase de prestación del servicio y 2 meses para la fase de devolución (solapados con la fase de prestación).

Se detallan suficientemente la fase de puesta en marcha, dividiéndola en subfases y enumerando las tareas a realizar en cada una de ellas.

La solución propuesta es adecuada a las peculiaridades del servicio.

B. Periodo propuesto

El propuesto en el PPT: 2 meses.

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	20/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

C. Planificación Propuesta

Incluye un cronograma con la planificación de las tareas a realizar en esta fase. Detalla suficientemente todos los pasos a realizar, los roles que intervienen y la transferencia de conocimiento.

D. Recursos extras propuestos

Se propone incorporar adicionalmente durante esta etapa del servicio un Responsable de la Transición especialista en estos procesos de gestión del cambio que gobernará esta fase y será el máximo responsable de alcanzar los objetivos acordados en la plan de transición en tiempo y calidad.

Propuesta Técnica de CAPGEMINI

A. Aplicabilidad de la solución propuesta respecto a la realidad de los Sistemas de Información a mantener en la Agencia

Aportan cronograma con fases y descripción detallada de las tareas a realizar. Indican como tarea la identificación de desarrollos Z de mayor complejidad y con escasa documentación.

B. Periodo propuesto

El propuesto en el PPT: 2 meses.

C. Planificación Propuesta

Planificación muy detallada de fases y tareas.

D. Recursos extras propuestos

El objetivo final es disponer a la finalización de la Fase de Puesta en Marcha de todo el equipo incorporado y un equipo de refuerzo de 7 personas formadas adicionales con capacidad para poder absorber picos de demanda, aunque sin aportar perfiles ni experiencia en entornos.

Propuesta Técnica de DELOITTE

A. Aplicabilidad de la solución propuesta respecto a la realidad de los Sistemas de Información a mantener en la Agencia

Buena definición de la puesta en marcha con planificación de fases y objetivos, e identificación de riesgos.

B. Periodo propuesto

El propuesto en el PPT: 2 meses.

C. Planificación Propuesta

Diagrama de Gantt por semanas, en el define dos grandes bloques: Fase Inicial y Transferencia del conocimiento.

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	21/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

En la fase inicial habla de una serie de planes que no se detallan o se describe el valor que puede aportar a una mejor puesta en marcha. En general es una planificación con fases e hitos sin gran detalle o aspectos que destaquen especialmente.

D. Recursos extras propuestos

No se especifican expresamente recursos ni dedicaciones extra cuantificables, aunque sí se indica la disponibilidad de consultores con un alto grado de capacitación.

Propuesta Técnica de INDRA

A. Aplicabilidad de la solución propuesta respecto a la realidad de los Sistemas de Información a mantener en la Agencia

De lo que se presenta en la oferta no se pueden concretar los aspectos que permitan definir la aplicabilidad en la Agencia. Es una exposición poco detallada en la que no se establecen los aspectos a tener en cuenta para que el arranque del servicio.

B. Periodo propuesto

El tiempo propuesto para la puesta en marcha es de una semana. Justifican la duración de este tiempo al ser MINSAIT el actual prestatario de los servicios en la Agencia y por tanto, no sería necesaria una transición entre los equipos de trabajo. Descripción muy escueta.

C. Planificación Propuesta

La planificación son dos breves epígrafes sin aportar diagrama alguno. No se proponen planes, ni teóricos, ni en detalle. Muy escueta la propuesta, sin llegar a cubrir lo requerido.

D. Recursos extras propuestos

Al ser continuación del servicio, entienden que no va a ser necesario ningún equipo adicional al equipo actual, pero si fuese necesario, dicho equipo estará apoyado por otros grupos de trabajo de MINSAIT. Aunque indica qué grupos son, no se indican bajo qué requisitos, ni qué disponibilidad tendrán.

Propuesta Técnica de STRATESYS

A. Aplicabilidad de la solución propuesta respecto a la realidad de los Sistemas de Información a mantener en la Agencia

Proponen un plan de transferencia estructurado en etapas y haciendo uso de herramientas propias, como Stratesys Transition Kit para la gestión de la transferencia de conocimiento y entrega de documentación:

- Plan de Transición: programación detallada de trabajos a realizar.
- Plantillas de Evaluación: para medir el grado de avance de la transición

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	22/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

B. Periodo propuesto

El propuesto de 6 semanas.

C. Planificación Propuesta

Proponen un Plan de transferencia estructurado en etapas integradas en las fases de Shadowing y Shadowing Inverso, de forma gráfica. Se propone el uso de herramientas propias (Stratesys Transition Kit) y su uso en esta etapa del proyecto. No aportan mucho más.

D. Recursos extras propuestos

No se propone ningún recurso extra.

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	23/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

Valoración de la Fase de Puesta en Marcha

Según la información aportada por cada licitador en este apartado, se evalúa sobre 7 puntos de la siguiente forma:

AYESA	6,51 puntos
IECISA	4,97 puntos
CAPGEMINI	5,60 puntos
DELOITTE	4,90 puntos
INDRA	4,27 puntos
STRATESYS	3,50 puntos

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	24/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

3.3 FASE DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

Propuesta Técnica de AYESA

A. Aplicabilidad de la solución propuesta respecto a la realidad de los Sistemas de Información a mantener en la Agencia

AYESA garantiza que, al finalizar esta fase, la AGENCIA tendrá el control absoluto sobre la administración y operación del sistema SAP y los módulos implantados en la AGENCIA. En lo que se refiere a la eficiencia y calidad del servicio, durante el tiempo de la devolución AYESA seguirá cumpliendo los ANS acordados sin que se vea afectada la continuidad del servicio.

Se expone un plan de transferencia, en que quedan constancia los objetivos a cumplir y las tareas a realizar, comprometiéndose a incorporar recursos adicionales.

B. Periodo propuesto

Tendrá lugar en los 2 últimos meses del contrato. La Agencia podrá reducir o aumentar el tiempo en esta fase, en función de sus necesidades.

C. Planificación Propuesta

AYESA detalla la planificación propuesta, dividiéndola en las siguientes fases: Planificación de la devolución, Ejecución de la devolución, Revisión Post-Devolución, Soporte Post-Devolución y Cierre de proyecto. Define muy detalladamente cada parte del traspaso y los entregables de cada parte así como la documentación e incluso una métrica a la que se compromete cumplir en cada paso del proceso de devolución.

D. Recursos extras propuestos

Con el ánimo de garantizar el servicio de forma simultánea a los trabajos correspondiente a la Devolución del Servicio, AYESA incrementará el personal asignado para cubrir las necesidades de La Agencia. Este incremento de personal se realizará de acuerdo con La Agencia y siempre que las circunstancias lo requieran. El incremento de personal indicado en este apartado se realizará sin coste para la Agencia.

Propuesta Técnica de IECISA

A. Aplicabilidad de la solución propuesta respecto a la realidad de los Sistemas de Información a mantener en la Agencia

La propuesta de objetivos es completa, así como la realización de entregables. Propone una planificación de esta fase con varias etapas: Preparación del traspaso, traspaso y cesión gradual, control y seguimiento y verificación, aprobación y cierre. La exposición se hace de forma bastante general.

B. Periodo propuesto

Comenzará esta fase dos meses antes de la finalización del servicio y en paralelo con la fase de pleno servicio.

C. Planificación Propuesta

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	25/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

La planificación propuesta es correcta, con exposición de los objetivos, fases, tareas, actividades y entregables, así como el establecimiento de hitos según el avance del proyecto. Planificación suficientemente detallada aunque muy "teórica".

D. Recursos extras propuestos

Propone adelantar el diseño del plan de devolución, y realizar este plan el primer mes de servicio pleno, con revisiones cada 6 meses. No proponen recursos extras.

Propuesta Técnica de CAPGEMINI

A. Aplicabilidad de la solución propuesta respecto a la realidad de los Sistemas de Información a mantener en la Agencia

Empleará su metodología DELIVER y Best practices basadas en ITIL. Definen correctamente el objetivo a alcanzar en esta fase.

B. Periodo propuesto

Periodo de 2 meses.

C. Planificación Propuesta

Define en detalle el plan de devolución del servicio y los entregables y documentos.

D. Recursos extras propuestos

Se prevé en la devolución, la participación de un equipo formado por consultores SAP del servicio, un programador SAP, un administrador de sistemas y un técnico de sistemas. No se especifica si son recursos adicionales.

Propuesta Técnica de DELOITE

A. Aplicabilidad de la solución propuesta respecto a la realidad de los Sistemas de Información a mantener en la Agencia

Definen correctamente el objetivo a alcanzar en esta fase. La propuesta presentada se basa en un plan de recursos, documentación, transferencia y soporte. Al igual que en la fase de puesta en marcha aporta un análisis de riesgos. Es algo menos completa que la puesta en marcha.

B. Periodo propuesto

Periodo de 2 meses.

C. Planificación Propuesta

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	26/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

Planificación detallada de fases y tareas a ejecutar. Se proponen una serie de planes, seminarios, así como verificación de las transferencias por parte de Amaya. Es una propuesta en lineas generales correcta para lo requerido aportando una serie de documentos pero faltaría algo de detalle en algunos de los planes.

D. Recursos extras propuestos

No se especifican expresamente recursos extra en esta fase, más allá de especificar un apoyo de conocimiento de la propia línea tecnológica de SAP en Deloitte.

Propuesta Técnica de INDRA

A. Aplicabilidad de la solución propuesta respecto a la realidad de los Sistemas de Información a mantener en la Agencia

Se propone presentar una planificación detallada con los recursos implicados, documentación, tareas formativas o de transferencia que se requieran. Describe los objetivos y compromisos de esta fase pero no se entra en detalle.

B. Periodo propuesto

Los dos últimos meses del contrato, pudiéndose reducir si fuese deseo de La Agencia.

C. Planificación Propuesta

La propuesta realizada son dos epígrafes (Transferencia de conocimientos y Proporcionar una continuidad del servicio) sin detallar en qué consiste cada fase. No aporta diagrama de tiempo, ni plazos que pueda concretar en qué consiste su propuesta.

D. Recursos extras propuestos

Se presenta la estructura del equipo de trabajo y se habla de apoyo de otros grupos de Minsait sin establecer la posible fórmula de apoyo ni en qué condiciones (tanto si se requiere por la empresa como por AMAYA), por porcentajes o cargas de trabajo, por situaciones excepcionales o cualquier otro elemento de valor que pudiera determinar en que casos se podrían hacer uso de dichos recursos.

Propuesta Técnica de STRATESYS

A. Aplicabilidad de la solución propuesta respecto a la realidad de los Sistemas de Información a mantener en la Agencia

No se desarrolla apenas una planificación, por lo que tampoco puede evaluarse si es aplicable.

B. Periodo propuesto

Proponen cuatro meses para la fase de devolución del servicio, si bien no argumentan la forma de conseguirlo.

C. Planificación Propuesta

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	27/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

No hacen ningún tipo de planificación, limitándose a matizar algunas intenciones para conseguir el objetivo final de asegurar una devolución profesional, rápida y eficaz.

D. Recursos extras propuestos

No proponen recursos extras.

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	28/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==

Valoración de la Fase de Devolución del Servicio

Según la información aportada por cada licitador en este apartado, se evalúa sobre 3 puntos de la siguiente forma:

AYESA	2,67 puntos
IECISA	1,98 puntos
CAPGEMINI	2,07 puntos
DELOITTE	1,95 puntos
INDRA	1,59 puntos
STRATESYS	0,69 puntos

Firmado:

Jefe de Área de Tecnologías de la Información

José Antonio Fernández Adarve
(Documento firmado electrónicamente)

Subdirector de Servicios Técnicos y Planificación

Jesús Crespo Curado
(Documento firmado electrónicamente)

Código Seguro de verificación:6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://verifirma.agenciamedioambienteyagua.es
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JESUS CRESPO CURADO		FECHA	22/07/2020
	JOSE ANTONIO FERNANDEZ ADARVE			
ID. FIRMA	ws051.juntadeandalucia.es	6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==	PÁGINA	29/29

6PSp2MGacD4uWBznvztT2A==