



SERVICIO DE SOPORTE A LA INTELIGENCIA DE NEGOCIO DE LA CONSEJERÍA (expediente CONTR/2023/219704)

**Informe de la Comisión Técnica de Evaluación atendiendo a
los criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de
valor**

FIRMADO POR	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU	31/10/2023	PÁGINA 1/20
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSFR4YEWQCU2UWBF52SF37GREV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Tabla de Contenidos

1. Introducción.....	3
2. Metodología de evaluación adoptada.....	3
3. Recepción de la oferta.....	4
4. Evaluación.....	4
ANEXO A. EVALUACIÓN TÉCNICA DETALLADA.....	6
ANEXO B. JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR.....	7
AYESA.....	7
1. Descripción de la solución propuesta (máximo 5 puntos).....	7
2. Catálogo de servicios (máximo 18 puntos).....	9
3. Plan de Trabajo (máximo 8 puntos).....	12
4. Gobierno del Proyecto (máximo 6 puntos).....	14
5. Metodología (máximo 8 puntos).....	16

SERVICIO DE SOPORTE A LA INTELIGENCIA DE NEGOCIO DE LA CONSEJERÍA
Informe de la Comisión Técnica

2/20

FIRMADO POR	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU	31/10/2023	PÁGINA 2/20
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSFR4YEWQCU2UWBF52SF37GREV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



1. Introducción

El presente documento corresponde a los resultados obtenidos del análisis técnico de evaluación de la oferta presentada al procedimiento abierto “SERVICIO DE SOPORTE A LA INTELIGENCIA DE NEGOCIO DE LA CONSEJERÍA” (expediente CONTR/2023/219704).

Este Informe ha sido preparado por la Comisión Técnica designada a tal efecto tras el análisis detallado y en profundidad de la oferta admitida a licitación. Esta Comisión ha estado compuesta por las siguientes personas adscritas a la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa (en adelante CPIDSSA):

- Antonio Márquez Arbizu, Servicio de Sistemas de Información Sectoriales de la CPIDSSA. Subdirección de Sistemas Sectoriales. Agencia Digital de Andalucía.
- Francisco Javier Manzano Moñino, Gabinete Estratégico. Subdirección de Sistemas Sectoriales. Agencia Digital de Andalucía.
- Sergio Muñoz González, Departamento Técnico. Subdirección de Sistemas Sectoriales. Agencia Digital de Andalucía.

2. Metodología de evaluación adoptada

Para el análisis y evaluación de la oferta presentada al procedimiento abierto “SERVICIO DE SOPORTE A LA INTELIGENCIA DE NEGOCIO DE LA CONSEJERÍA” (expediente CONTR/2023/219704), se ha seguido la siguiente metodología:

- Constitución de la Comisión Técnica, compuesta por los miembros antes indicados, siguiendo un criterio que cumple con el marco legal establecido.
- Recepción y comprobación de la oferta presentada en el cumplimiento del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT).
- Lectura personal de la misma por parte de todos los integrantes de la Comisión Técnica.
- Estudio y conocimiento de los criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor.
- Análisis detallado de la oferta.
- Verificación de la no inclusión en la oferta de información relativa a los criterios valorables mediante fórmulas, correspondiente al sobre número 3.
- Evaluación y puntuación de la oferta presentada utilizando los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor, siendo decididas de mutuo acuerdo las puntuaciones entre todos los integrantes de la Comisión Técnica. Se procede al cálculo general de la puntuación.
- Debate y propuesta de calificación técnica. Se elabora el informe final de la Comisión Técnica.

SERVICIO DE SOPORTE A LA INTELIGENCIA DE NEGOCIO DE LA CONSEJERÍA
Informe de la Comisión Técnica

3/20

FIRMADO POR	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU	31/10/2023	PÁGINA 3/20
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSFR4YEWQCU2UWBF52SF37GREV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



3. Recepción de la oferta

La Comisión Técnica hace constar oferta recepcionada para su debida valoración, en función a los criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor.

En esta ocasión sólo se ha recibido una oferta, que corresponde a la siguiente empresa:

- AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. (en adelante “AYESA”).

Una vez analizada la información aportada por la propuesta técnica presentada, se hace constar que no incluye en el sobre 2, objeto de valoración mediante juicio de valor, referencias a información que deba incluirse en el sobre número 3, relativa a criterios de adjudicación ponderables de forma automática.

Así mismo, se hace constar que la oferta no supera las 150 páginas (sin contar anexos, portada ni índice de contenidos), y que contiene un resumen ejecutivo que no supera las 10 páginas. También cumple con los requerimientos relativos al formato (tamaño de página, tipo de letra, tamaño de fuente e interlineado), cumpliéndose así con lo establecido en el ANEXO X - DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP).

4. Evaluación

Tras el análisis pormenorizado de la oferta objeto de valoración, procediéndose según la metodología indicada anteriormente en este informe, se indica a continuación la puntuación normalizada (sobre el total de 45 puntos) obtenida por la empresa licitadora, verificándose que cumple el PPT:

Orden	Empresa	Puntuación
1	AYESA	32,25

Se acompaña a este Informe dos Anexos:

- ANEXO A: EVALUACIÓN TÉCNICA DETALLADA, con las puntuaciones globales dadas a la oferta así como las puntuaciones a nivel de criterio y subcriterio.
- ANEXO B: JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR, con el detalle de las valoraciones efectuadas para la oferta evaluada y puntuaciones de cada uno de los criterios y subcriterios.

Umbral mínimo de puntuación para continuar en el proceso selectivo.

Tal y como se establece en el PCAP en el Apartado 8 – Criterios de Adjudicación del Anexo I - CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO-, para continuar en el proceso selectivo los licitadores habrán de obtener tras la valoración de

SERVICIO DE SOPORTE A LA INTELIGENCIA DE NEGOCIO DE LA CONSEJERÍA
Informe de la Comisión Técnica

4/20

FIRMADO POR	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU	31/10/2023	PÁGINA 4/20
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSFR4YEWQCU2UWBF52SF37GREV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



la documentación del Sobre 2 una puntuación igual o superior al 50% sobre el máximo de puntos ponderables en función de juicios de valor. Según lo anterior, el umbral mínimo normalizado es de 22,50 puntos (50% de un total de 45 puntos).

Se hace constar, a tales efectos, que la propuesta ha obtenido una puntuación superior a 22,5, no quedando excluida en el proceso selectivo.

Servicio de Sistemas de Información Sectoriales de la CPIDSSA.

Fdo.- Antonio Márquez Arbizu.

Gabinete Estratégico.

Fdo.- Francisco Javier Manzano Moñino.

Departamento Técnico.

Fdo.- Sergio Muñoz González.

SERVICIO DE SOPORTE A LA INTELIGENCIA DE NEGOCIO DE LA CONSEJERÍA
Informe de la Comisión Técnica

5/20

FIRMADO POR	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU	31/10/2023	PÁGINA 5/20
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSFR4YEWQCU2UWBF52SF37GREV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



ANEXO A. EVALUACIÓN TÉCNICA DETALLADA

CONTR/2023/219704

SERVICIO DE SOPORTE A LA INTELIGENCIA DE NEGOCIO DE LA CONSEJERÍA

Informe de la Comisión de Ponencia Técnica atendiendo a los criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR (45%)

Criterio	Descripción del criterio	Puntos sobre 100	AYESA	
			De 0 a 10	Normalizada
1	Descripción de la solución propuesta	5,00		4,00
1.1	Grado de comprensión del proyecto	1,00	10,00	1,00
1.2	Grado de satisfacción de la propuesta	2,00	7,50	1,50
1.3	Herramientas para la prestación del servicio	2,00	7,50	1,50
2	Catálogo de servicios	18,00		14,75
2.1	Relación de servicios incluidos en el catálogo por tipologías	5,00	7,50	3,75
2.2	Características de cada tipología de servicio	7,00	10,00	7,00
2.3	Definición de métricas para cada tipología de servicio	5,00	7,50	3,75
2.4	Descripción del sistema penalizaciones y compensaciones a las penalizaciones	1,00	2,50	0,25
3	Plan de Trabajo	8,00		5,00
3.1	Cronograma con la secuencia temporal de las fases y tareas, así como sus duraciones	2,00	5,00	1,00
3.2	Descripción de las tareas incluidas en cada fase, incluyendo entregables	2,00	7,50	1,50
3.3	Perfiles participantes en cada fase y tarea, con su porcentaje de participación	2,00	5,00	1,00
3.4	Riesgos identificados y medidas para mitigarlos	2,00	7,50	1,50
4	Gobierno del Proyecto	6,00		2,75
4.1	Órganos de gobierno, con su identificación, perfiles que los componen y responsabilidades, y modelo de relación	2,00	5,00	1,00
4.2	Tareas específicas de control y seguimiento	2,00	5,00	1,00
4.3	Entregables específicos para el control y seguimiento	1,00	5,00	0,50
4.4	Herramientas específicas para el control y seguimiento	1,00	2,50	0,25
5	Metodología de trabajo	8,00		5,75
5.1	Descripción de la metodología para la dirección del proyecto	2,00	7,50	1,50
5.2	Metodología para la realización de los trabajos técnicos	2,00	7,50	1,50
5.3	Método para la estimación de los trabajos	1,00	5,00	0,50
5.4	Proceso de gestión de la capacidad	1,00	7,50	0,75
5.5	Proceso de mejora continua	1,00	7,50	0,75
5.6	Proceso de aseguramiento de la calidad	1,00	7,50	0,75
Totales:		45,00		32,25

SERVICIO DE SOPORTE A LA INTELIGENCIA DE NEGOCIO DE LA CONSEJERÍA
Informe de la Comisión Técnica

6/20

FIRMADO POR	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU	31/10/2023	PÁGINA 6/20
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSFR4YEWQCU2UWBF52SF37GREV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



ANEXO B. JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR

AYESA

1. Descripción de la solución propuesta (máximo 5 puntos)

1.1 Grado de comprensión del proyecto (máximo 1 punto)

La propuesta de AYESA refleja, con un muy alto nivel de adecuación en opinión de esta Comisión Técnica, el grado de comprensión del proyecto, orientándose al establecimiento y operación de un servicio de soporte a la inteligencia de negocio en la Consejería que, con un enfoque de servicio gestionado, incluya el soporte/mantenimiento de las herramientas de Inteligencia de Negocio y áreas de negocio existentes, la implantación de nuevas áreas de negocio y la capacitación al personal de la Consejería para el uso de estas herramientas con la máxima autonomía posible.

Integran como objetivo de este servicio la posible ejecución de un proyecto de migración a las infraestructuras corporativas de la Agencia Digital de Andalucía para la analítica de datos. Exponen que conocen no sólo las tecnologías involucradas en el servicio actual, sino otras con un alto grado de penetración en el mercado, como Qlik y Tableau. Esta cuestión es valorada positivamente por esta Comisión Técnica, puesto que lo consideramos uno de los objetivos estratégicos de este nuevo servicio de inteligencia de negocio, alineado con la propia estrategia organizativa de la Agencia Digital de Andalucía.

Exponen la situación actual, tanto en lo relativo a la relación de áreas de negocio como a las herramientas para la prestación de servicio, apostando por una ampliación del alcance de la actual herramienta de inteligencia de negocio (*Oracle Analytics on Cloud*) para hacer uso de funcionalidades como el lenguaje natural para el acceso a los datos, técnicas de *machine learning* para análisis predictivo o uso *responsive* para el consumo de servicios con independencia del dispositivo. Estas propuestas se consideran de alto interés para la Consejería, y así se valoran positivamente por parte de la Comisión Técnica.

También proponen nuevas áreas de negocio a incorporar al sistema, con una tipología de análisis posibles para cada una de ellas (analítica avanzada, cuadros de mando, informes y/o libros de trabajo), destacando esta Comisión Técnica las áreas de negocio de los Consejos de Gobierno, Relaciones con el Parlamento y Plan de Telematización. Todas las propuestas en este sentido se consideran de alto interés.

Por último, realizan propuestas de ampliación en el catálogo de servicios y del conjunto de metodologías aplicables al proyecto y servicio, que serán explicadas y valoradas en sus correspondientes apartados.

Se considera que el grado de comprensión del proyecto es excelente, con aportaciones de muy alto interés para el mismo.

SERVICIO DE SOPORTE A LA INTELIGENCIA DE NEGOCIO DE LA CONSEJERÍA
Informe de la Comisión Técnica

7/20

FIRMADO POR	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU	31/10/2023	PÁGINA 7/20
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSFR4YEWQCU2UWBF52SF37GREV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Puntuación (de 0 a 10): 10,00 puntos.

Puntuación normalizada: 1,00 punto.

1.2 Grado de satisfacción de la propuesta (máximo 2 puntos)

La organización y claridad tanto conceptual como técnica de la propuesta se considera notable, permitiéndose una lectura fluida de la misma y facilitándose así la comprensión de dicha propuesta por parte de las personas componentes de la Comisión Técnica.

Si bien el nivel de estructuración y desarrollo de los contenidos se considera también notable, hubiese sido deseable un mayor “aterrizaje” a la realidad de la Consejería de la metodología de gobernanza del dato. Este apartado constituye, no obstante, un buen punto de partida para la introducción de este aspecto metodológico en el servicio que se prestará.

Se considera que el grado de satisfacción de la propuesta es notable con aportaciones de alto interés para el proyecto.

Puntuación (de 0 a 10): 7,50 puntos.

Puntuación normalizada: 1,50 puntos.

1.3 Herramientas para la prestación del servicio (máximo 2 puntos)

La propuesta de AYESA integra todas las herramientas habituales en el Sv. De Sistemas de Información Sectoriales de la CPIDSSA para la prestación genérica de servicios TI, a saber: JIRA SERVICEDESK para la atención a usuarios (atención de consultas, peticiones e incidencias), JIRA SOFTWARE para la gestión del ciclo de vida de peticiones de servicio (y del software) y CONFLUENCE para la gestión del conocimiento relativa al servicio.

Inciden en la importancia de JIRA como fuente de información para el cuadro de mando de consultas, peticiones e incidencias, en explotación actualmente, sobre el que proponen ampliaciones concretas para el seguimiento real de los Acuerdos de Nivel de Servicio.

En cuanto a las herramientas específicas de este servicio, presentan las herramientas básicas del Sistema de Explotación Institucional de Información (*Oracle Analytics on Cloud, Pentaho Data Integration y Pentaho Business Analytics CE*), quedando explicadas muy pormenorizadamente tanto a nivel técnico como funcional, lo que se valora positivamente por parte de esta Comisión Técnica.

Como propuestas de valor se incluye la integración de *Pentaho Data Integration* con otras fuentes de información, como puede ser *Google Sheets* y, con un mayor grado de interés por parte de esta Comisión Técnica, la migración de *Pentaho Data Integration* a una versión más actualizada, proponiéndose un plan concreto de migración.

SERVICIO DE SOPORTE A LA INTELIGENCIA DE NEGOCIO DE LA CONSEJERÍA
Informe de la Comisión Técnica

FIRMADO POR	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU	31/10/2023	PÁGINA 8/20
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSFR4YEWQCU2UWBF52SF37GREV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Se complementa la propuesta de herramientas con la suite de Microsoft 365 (que incluye herramientas como Word, PowerPoint, Teams, SharePoint y OneDrive) y LibreOffice/OpenOffice para el uso de formatos ofimáticos libres.

Se considera que la propuesta de herramientas para la prestación del servicio es notable con aportaciones de alto interés para el proyecto.

Puntuación (de 0 a 10): 7,50 puntos.

Puntuación normalizada: 1,50 puntos.

2. Catálogo de servicios (máximo 18 puntos)

2.1 Relación de servicios incluidos en el catálogo por tipologías (máximo 5 puntos)

La propuesta incluye una relación de veinte servicios catalogados, agrupados en seis líneas de servicio.

Sobre la relación de servicios incluida en el PPT realizan una ampliación incluyendo los siguientes: “Análítica Avanzada”, “Big Data, Interoperabilidad (Open Data)”, “Dispositivos Móviles”, “Calidad de la Entrega y Testing”, “Calidad del Dato”, “Gobierno del Dato”, “Seguridad y Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad” (en adelante ENS), “Gestión de Riesgos y Problemas” y “Gestión del Cambio”.

Para el servicio de “Análítica Avanzada” proponen el uso de técnicas de *machine learning* y/o de inteligencia artificial para, como ejemplos destacables, analítica predictiva, aprendizaje automático e identificación de patrones.

Para el servicio “Big Data, Interoperabilidad (Open Data)” proponen la dotación de una infraestructura que permita la explotación tanto de información estructurada como no estructurada, así como la generación de conjuntos de datos en formatos abiertos y estándares.

Para el servicio “Dispositivos móviles” no sólo proponen el uso de la APP de *Oracle Analytics*, sino que van más allá proponiendo el uso de los servicios de *Oracle Mobile Cloud Service* para la construcción de nuevas APPs, apostando por el uso de *frameworks* para el desarrollo de aplicaciones híbridas.

Para el servicio “Calidad de la Entrega y Testing”, alineados con su propuesta metodológica de aseguramiento de la calidad, proponen la generación y ejecución de casos de prueba para todos los entregables generados en el marco del servicio, así como la definición de un Plan de Calidad del Servicio. Este servicio del catálogo, además de incluir actividades internas al servicio de aseguramiento de la calidad, se oferta como apoyo al servicio externo de la Oficina de Calidad.

Para el servicio “Calidad del Dato” proponen aplicar un conjunto de revisiones mínimas sobre los datos en origen, con carácter previo a la ingesta de datos, así como la realización de revisiones sobre los datos en el almacén final (*Data Warehouse*).

Para el servicio “Gobierno del Dato” establecen las bases para construir un modelo de Gobierno del Dato, que después se detallará en la propuesta metodológica.

SERVICIO DE SOPORTE A LA INTELIGENCIA DE NEGOCIO DE LA CONSEJERÍA
Informe de la Comisión Técnica

9/20

FIRMADO POR	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU	31/10/2023	PÁGINA 9/20
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSFR4YEWQCU2UWBF52SF37GREV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Para el servicio “Seguridad y Cumplimiento ENS” se incluye la infraestructura Oracle para los servicios en la nube (OCI, *Oracle Cloud Infrastructure*) dentro de los activos que deben cumplir un conjunto explícito de estándares de seguridad.

Para el servicio “Gestión de Riesgos y Problemas” proponen la creación de un registro que se alimente de los riesgos y problemas identificados, y la elaboración de planes específicos para la gestión de los mismos, así como el seguimiento y control.

Por último, para la “Gestión del Cambio”, la propuesta alcanza, en relación con el uso de herramientas, no sólo la organización de actividades formativas, sino también el emprendimiento de actividades de comunicación, difusión y concienciación.

Se valora positivamente que toda la actividad del Servicio objeto del contrato se materialice bajo la forma de un servicio catalogado.

Con carácter general, todos los servicios del catálogo añadidos se valoran positivamente, puesto que inciden en tendencias cada vez mayores en relación con la analítica del dato (analítica predictiva y *Big Data*, por ejemplo), visualización multidispositivo de los mismos, calidad, seguridad (con especial mención al ENS), gobierno del dato y buenas prácticas en la prestación de servicios TI (gestión de riesgos, gestión de problemas y gestión de cambios).

Se considera que la propuesta de relación de servicios incluidos en el catálogo por tipologías es notable con aportaciones de alto interés para el proyecto.

Puntuación (de 0 a 10): 7,50 puntos.

Puntuación normalizada: 3,75 puntos.

2.2 Características de cada tipología de servicio (máximo 7 puntos)

La propuesta de AYESA incluye, para cada servicio, una ficha descriptiva con los atributos básicos que los caracterizan. Con carácter previo, define una serie de perfiles participantes tipificados (que integra no sólo a los componentes del Equipo de Trabajo, Dirección del Servicio y Área Funcional, sino también a otros interesados como el Centro de Atención a Usuarios, Oficina de Calidad, Oficina Técnica de Dirección de Proyectos y Área de Explotación y Sistemas). También tipifica en una tabla el conjunto de entregables que se generarán durante la prestación del servicio, con una clara descripción de los mismos. Estos dos elementos, perfiles participantes y entregables, son expresamente incluidos en cada uno de los servicios del catálogo, con un alto nivel de adecuación para la Consejería y altamente valorados por esta Comisión Técnica.

Entre los atributos que caracterizan a cada uno de los servicios se encuentra la clasificación entre servicios planificados, no planificados y de prestación continuada. La clasificación propuesta es altamente adecuada para la Consejería, y alineada con el PPT.

Según esta clasificación se definen flujos de prestación de servicios, con un alto nivel de adecuación a la prestación habitual de servicios TI para la Consejería. Se añade también un flujo específico para la gestión de

FIRMADO POR	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU	31/10/2023	PÁGINA 10/20
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSFR4YEWQCU2UWBF52SF37GREV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



errores, puesto que requieren un tratamiento diferente y así se valora positivamente por parte de esta Comisión Técnica.

Se considera que la propuesta de características de cada tipología de servicio es excelente con aportaciones de muy alto interés para el proyecto.

Puntuación (de 0 a 10): 10,00 puntos.

Puntuación normalizada: 7,00 puntos.

2.3 Definición de métricas por cada tipología de servicio (máximo 5 puntos)

La propuesta de AYESA incluye un conjunto de Acuerdo de Nivel de Servicio (en adelante ANS; sin especificar ni valores objetivos ni umbrales de cumplimiento) para cada uno de los servicios del catálogo. Se considera adecuados.

Se propone la automatización de la extracción de la información sobre el cumplimiento de métricas y acuerdos de niveles de servicio a partir de JIRA SOFTWARE, así como la ampliación del cuadro de mandos actual para introducir la medición del nivel de cumplimiento de los ANS. Ambos aspectos son valorados positivamente por esta Comisión Técnica.

Se amplían las métricas propuestas en el PPT incluyendo nuevas métricas relativas a las tasas de defectos. Por último, establece unas fases concretas para la implantación y revisión de los ANS, siendo estos objeto de mejora continua. Ambos aspectos se valoran positivamente por parte de esta Comisión Técnica.

Se considera que la propuesta de definición de métricas por cada tipología de servicio es notable con aportaciones de alto interés para el proyecto.

Puntuación (de 0 a 10): 7,5 puntos.

Puntuación normalizada: 3,75 puntos.

2.4 Descripción del sistema de penalizaciones y compensaciones a las penalizaciones (máximo 1 punto)

La propuesta de AYESA se ciñe a lo establecido en los pliegos en relación con el sistema de penalizaciones y compensaciones a las mismas, si bien aportan que este sistema estará sujeto a revisión y mejora continua en conjunción con la Dirección del Proyecto durante toda la prestación del servicio.

Se considera que la propuesta de descripción del sistema de penalizaciones y compensaciones a las penalizaciones es adecuada con alguna aportación de interés para el proyecto.

SERVICIO DE SOPORTE A LA INTELIGENCIA DE NEGOCIO DE LA CONSEJERÍA
Informe de la Comisión Técnica

FIRMADO POR	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU	31/10/2023	PÁGINA 11/20
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSFR4YEWQCU2UWBF52SF37GREV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Puntuación (de 0 a 10): 2,50 puntos.

Puntuación normalizada: 0,25 puntos.

3. Plan de Trabajo (máximo 8 puntos)

3.1 Cronograma con el secuenciamiento temporal de las fases y tareas, así como sus duraciones (máximo 2 puntos)

La propuesta de AYESA incluye un cronograma con las fases del proyecto y su distribución temporal, acordes con las establecidas en el PPT y ajustadas a los marcos temporales establecidos en el mismo.

Tanto la Fase Inicial como la Fase de Devolución presentan cronogramas específicos con la relación de tareas y sus duraciones temporales. Para la Fase de Prestación regular del servicio se incluye una relación de tareas agrupadas en tres grandes etapas: arranque, madurez y optimización), con una clara indicación de sus temporalidades. Estas especializaciones de la fase de prestación del servicio se consideran de interés por parte de esta Comisión Técnica, puesto que se consideran realistas al tiempo que suponen un compromiso con la mejora en la prestación del servicio.

Por último, se incluye la fase de garantía ceñida a lo establecido en el PCAP.

Se considera que la propuesta cronograma con el secuenciamiento temporal de las fases y tareas, así como sus duraciones es adecuada con aportaciones de interés para el proyecto.

Puntuación (de 0 a 10): 5,00 puntos.

Puntuación normalizada: 1,00 punto.

3.2 Descripción de las tareas incluidas en cada fase, incluyendo entregables (máximo 2 puntos)

La propuesta de AYESA desarrolla las tareas de cada una de las fases, con una clara indicación de los entregables que se irán generando en cada una de ellas.

La Fase Inicial se orienta a una transferencia del servicio por parte del “proveedor saliente” y una posterior transformación del servicio. En esta segunda parte, la de transformación del servicio, se destaca por parte de esta Comisión Técnica el establecimiento de OKRs (*Objectives and Key Results*, Objetivos y Resultados Clave) junto con la Dirección del Proyecto, puesto que facilitan la orientación a objetivos y resultados, y focalizan en qué sentido debe dirigirse el servicio.

La Fase de Prestación del servicio, como se ha indicado antes, está dividida en tres etapas: arranque, madurez y optimización. Para cada etapa específica qué servicios del catálogo se prestarán. La etapa de arranque es continuista con la actual, y establece las bases para el nuevo modelo de servicio gestionado que se tendrá en la siguiente etapa, la de madurez. En la etapa de optimización se apuesta por un modelo innovador, donde se integren las actividades de analítica avanzada y/o *Big Data*. Desde la fase de madurez se apuesta por la rapidez

SERVICIO DE SOPORTE A LA INTELIGENCIA DE NEGOCIO DE LA CONSEJERÍA
Informe de la Comisión Técnica

12/20

FIRMADO POR	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU	31/10/2023	PÁGINA 12/20
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSFR4YEWQCU2UWBF52SF37GREV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



en los trabajos de desarrollo y mantenimiento. Esta división por etapas y la relación de tareas de cada una de ellas se considera de interés por parte de la Comisión Técnica, puesto que estimulan el carácter innovador de este nuevo servicio de inteligencia de negocio.

La Fase de Devolución incluye actividades de planificación, ejecución y soporte post-devolución sin menoscabo en la prestación del servicio (cuantificados en sus ANS). Proponen, y es valorable por parte de esta Comisión Técnica, un aplazamiento de las tareas de transferencia en caso de que el proveedor entrante no estuviera disponible, así como la revisión de la devolución del servicio fuera del contrato (y sin coste) para verificar si se han cumplido los objetivos de devolución previamente planificados. La transferencia del servicio a un nuevo proveedor sigue las pautas del *shadowing*.

La Fase de Garantía, que alcanza el mantenimiento correctivo de todos los entregables generados, incluye el soporte telefónico y la asistencia in situ para la resolución de posibles problemas cuyo origen sean los trabajos realizados en el marco del contrato.

Se considera que la propuesta de descripción de las tareas incluidas en cada fase, incluyendo entregables, es notable con aportaciones de alto interés para el proyecto.

Puntuación (de 0 a 10): 7,50 puntos.

Puntuación normalizada: 1,50 puntos.

3.3 *Perfiles participantes en cada fase y tarea, con su porcentaje de participación (máximo 2 puntos)*

La propuesta de AYESA incluye, para cada una de las fases incluidas en el plan de Trabajo, la relación de perfiles participantes y sus porcentajes de dedicación. Los perfiles propuestos son coherentes con los establecidos en el PPT. En cuanto a los porcentajes de dedicación, estos se consideran adecuados según se distribuyen en las distintas fases del proyecto.

En la relación de perfiles participantes aparece una descripción de las responsabilidades de cada uno.

Como aporte de valor a destacar por parte de esta Comisión Técnica, se incluye un gestor para la transición de servicios en la fase de inicio externo al equipo base del proyecto, que impulsará dicho proceso de transición, necesario para un buen arranque posterior de la prestación del servicio en tiempo y calidad.

Se considera que la propuesta de perfiles participantes en cada fase y tarea, con su porcentaje de participación es adecuada con aportaciones de interés para el proyecto.

Puntuación (de 0 a 10): 5,00 puntos.

Puntuación normalizada: 1,00 punto.

SERVICIO DE SOPORTE A LA INTELIGENCIA DE NEGOCIO DE LA CONSEJERÍA
Informe de la Comisión Técnica

FIRMADO POR	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU	31/10/2023	PÁGINA 13/20
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSFR4YEWQCU2UWBF52SF37GREV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



3.4 Riesgos identificados y medidas para mitigarlos (máximo 2 puntos)

La propuesta de AYESA incluye, para cada fase del Plan de Proyecto, una relación de riesgos clasificados por impacto y probabilidad, incluyéndose para cada uno de ellos medidas preventivas (para minimizar o eliminar tanto el impacto como la probabilidad) y acciones de contingencia (para minimizar su impacto en caso de materializarse). Estas relaciones de riesgos se consideran adecuadas para el proyecto.

En la fase de prestación del servicio introduce riesgos específicos derivados de la utilización de la infraestructura *on cloud* (y su licenciamiento), lo que se valora positivamente por parte de esta Comisión Técnica puesto que la utilización de infraestructuras *on cloud* es relativamente novedosa para este Sv. De Sistemas Sectoriales.

Por último, en la fase de devolución se incluye el riesgo producido por la no coincidencia de proveedores, explicado anteriormente y valorado positivamente.

Se considera que la propuesta de riesgos identificados y medidas para mitigarlos es notable con aportaciones de alto interés para el proyecto.

Puntuación (de 0 a 10): 7,50 puntos.

Puntuación normalizada: 1,50 puntos.

4. Gobierno del Proyecto (máximo 6 puntos)

4.1 Órganos de gobierno, con su identificación, perfiles que los componen y responsabilidades, y modelo de relación (máximo 2 puntos)

La propuesta de AYESA establece un modelo de relación centrado en sus órganos de Gobierno, entre los que se incluye un Comité Estratégico (que se reunirá con carácter bimestral), Comité Táctico (que se reunirá cada quince días) y Comité Operativo (que se reunirá también quincenalmente). Para cada uno de ellos establece su composición (tanto de CPIDSSA como de AYESA) y los objetivos que se persiguen. La distribución de Comités se considera adecuada y plenamente alineada con la forma habitual de gobernar los proyectos en el Sv. De Sistemas de Información Sectoriales de la CPIDSSA.

Adicionalmente se añade el Comité de Transformación y Mejora Continua (que se reunirá con carácter trimestral) y de Calidad del Servicio (que se reunirá semestralmente). Estos Comités se valoran positivamente por parte de la Comisión Técnica, puesto que la mejora continua y calidad se consideran estratégicos en un servicio gestionado de estas características.

Se considera que la propuesta órganos de gobierno, con su identificación, perfiles que los componen y responsabilidades, y modelo de relación es adecuada con aportaciones de interés para el proyecto.

FIRMADO POR	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU	31/10/2023	PÁGINA 14/20
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSFR4YEWQCU2UWBF52SF37GREV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Puntuación (de 0 a 10): 5,00 puntos.

Puntuación normalizada: 1,00 punto.

4.2 Tareas específicas de control y seguimiento (máximo 2 puntos)

La propuesta de AYESA centra las tareas específicas de control y seguimiento en las realizadas en los distintos Comités, así como reuniones específicas de seguimiento para tratar temas puntuales.

Se proponen adicionalmente tareas de seguimiento internas en el Equipo de Trabajo, como el seguimiento diario de la planificación de los trabajos. Así mismo, se proponen auditorías semanales de calidad, cuyos resultados se incluirán en un informe de calidad mensual para conocer el grado de cumplimiento de la calidad del proyecto.

Se completa la propuesta añadiendo tareas específicas de la gestión de riesgos, en el marco de un Plan de Gestión de Riesgos Inicial y explícitos en un Registro de Riesgos. Se realizará reporte periódico del estado de los riesgos.

Todas estas propuestas se consideran de interés por parte de esta Comisión Técnica, puesto que, como se ha comentado antes, es un objetivo estratégico de este servicio la calidad en la prestación del mismo. Por otra parte, lo propuesto en relación con la gestión de riesgos representa un aumento del nivel de madurez en la forma en que se tratan los mismos, e incidirá positivamente tanto en el proyecto como en el servicio que se prestará.

Se considera que la propuesta de tareas específicas de control y seguimiento es adecuada con aportaciones de interés para el proyecto.

Puntuación (de 0 a 10): 5,00 puntos.

Puntuación normalizada: 1,00 punto.

4.3 Entregables específicos para el control y seguimiento (máximo 1 punto)

En la propuesta de AYESA se establecen (y describe sus contenidos) una serie de entregables plenamente alineados con los estándares y pautas metodológica de la Guía PMBok (con los fundamentos para la dirección de proyectos), así como otros entregables de amplio uso en el Sv. De Sistemas de Información Sectoriales de la CPIDSSA, como OPPM (*One Page Project Management*), informes de seguimiento, actas de reunión, informe de certificación (que incluye la relación de trabajos que son certificables en un período determinado) e informe de gestión de la demanda (que registra las demandas presentes y futuras con el nivel de información que se tenga en cada momento). Todos estos entregables se valoran positivamente por parte de la Comisión Técnica, puesto que consituyen prácticamente un estándar en el control y seguimiento de servicios gestionados de estas características.

La propuesta hace mención a la realización de actas de reunión en CONFLUENCE, lo que se valora también positivamente por parte de esta Comisión Técnica por su facilidad de creación, difusión y su carácter colaborativo.

SERVICIO DE SOPORTE A LA INTELIGENCIA DE NEGOCIO DE LA CONSEJERÍA
Informe de la Comisión Técnica

15/20

FIRMADO POR	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU	31/10/2023	PÁGINA 15/20
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSFR4YEWQCU2UWBF52SF37GREV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Se considera que la propuesta entregables específicos para el control y seguimiento es adecuada con aportaciones de interés para el proyecto.

Puntuación (de 0 a 10): 5,00 puntos.

Puntuación normalizada: 0,50 puntos.

4.4 Herramientas específicas para el control y seguimiento (máximo 1 punto)

La propuesta de AYESA establece una relación de aplicaciones para el control y seguimiento del servicio, destacando JIRA SOFTWARE en distintos ámbitos (gestión de peticiones, ANS, gestión de la demanda, etc.) como fuente de información principal para los cuadros de mando de control y seguimiento.

Se considera que la propuesta de herramientas específicas para el control y seguimiento es adecuada con alguna aportación de interés para el proyecto.

Puntuación (de 0 a 10): 2,50 puntos.

Puntuación normalizada: 0,25 puntos.

5. Metodología (máximo 8 puntos)

5.1 Descripción de la metodología para la dirección del proyecto (máximo 2 puntos)

Desde la perspectiva metodológica, la propuesta de AYESA integra varias líneas metodológicas para la dirección del proyecto, indicándose que se complementan entre sí. Estas líneas son PMBok para la dirección de proyectos, Métricav3 para el ciclo de vida de desarrollo, ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*, Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información) para la gestión de servicios, SCRUM como marco de trabajo ágil, CMMI (*Capability Maturity Model Integration*, Integración de Modelos de Madurez de Capacidades) para la mejora de los procesos, Lean IT para la eliminación de desperdicios con enfoque en el valor, KANBAN (método de representación y trabajo que facilita las cadenas de producción), *Design Thinking* para facilitar el trabajo creativo en equipo y OKR.

Otros estándares que se proponen son ENS, Esquema Nacional de Interoperabilidad (en lo sucesivo, ENI), ISO 20.000 (estandar para la gestión de servicios), ISO 27001 (estándar para la seguridad de la información) y MAGERIT (metodología para la gestión de riesgos).

Todas estas propuestas metodológicas se valoran positivamente por parte de la Comisión Técnica, puesto que constituyen estándares de trabajo de probado éxito. Se valora también positivamente la propuesta de, frente a la aplicación conjunta de todas estas líneas metodológicas, la realización de pilotajes en desarrollos o áreas específicas, puesto que puede servir de experiencia real para valorar la idoneidad de la aplicación de una determinada metodología al servicio que se desea prestar.

SERVICIO DE SOPORTE A LA INTELIGENCIA DE NEGOCIO DE LA CONSEJERÍA
Informe de la Comisión Técnica

16/20

FIRMADO POR	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU	31/10/2023	PÁGINA 16/20
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSFR4YEWQCU2UWBF52SF37GREV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Se complementa la propuesta con una metodología específica para la gestión del cambio aplicable a dos escenarios: por un lado, la transformación y mejora del servicio, y, por otro, la posible migración a la infraestructura tecnológica de la Agencia Digital de Andalucía. Los pilares de esta propuesta metodológica son la formación, la gestión del conocimiento y los planes de comunicación. Describe las etapas por las que debe pasar la gestión del cambio, con sus correspondientes fases y actividades concretas, integrándose cuestiones no sólo técnicas, sino también el factor humano o comportamental de las personas interesadas. Esta metodología de gestión del cambio se valora positivamente por parte de esta Comisión Técnica, puesto que se considerará necesaria en los escenarios de cambio planteados para garantizar el éxito del mismo.

Se considera que la propuesta de descripción de la metodología para la dirección del proyecto es notable con aportaciones de alto interés para el proyecto.

Puntuación (de 0 a 10): 7,50 puntos.

Puntuación normalizada: 1,50 puntos.

5.2 Metodología para la realización de los trabajos técnicos (máximo 2 puntos)

La propuesta de AYESA especifica como metodología para la realización de los trabajos técnicos la aplicación de una guía de buenas prácticas para el desarrollo de procesos de Extracción, Transformación y Carga (en lo sucesivo, ETL) en *Pentaho Data Integration*, que incluye cómo construir dichos ETL en los procesos de extracción desde las fuentes de datos origen a la base de datos intermedia sin transformación alguna, y los procesos de transformación/carga sobre el *data warehouse*, orientados tanto a las entidades de dimensión como de hechos. También incluye otras actividades como el modelado de cubos, construcción de repositorios de información, cuadros de mando, análisis, informes operacionales en *Publisher* y libros de trabajo en OAC. Estas buenas prácticas sobre la construcción de todos estos elementos se valora muy positivamente por la Comisión Técnica, puesto que constituye en sí misma una detallada referencia que estandariza cómo realizar este tipo de construcciones y, por tanto, redundando positivamente en la calidad de los productos software construidos.

Se complementa la propuesta con una metodología de gobernanza del dato basado en DAMA (*Data Management*, metodología para la gestión eficaz de los datos), que incluye la definición de un modelo de gobierno, de calidad (que integra principios como validez, exactitud, actualidad, vigencia, etc.) y de operación del dato (con especial hincapié en el metadato). La propuesta especifica la necesidad de planificar y ejecutar un cambio para implantar este modelo de gobernanza del dato que tenga en cuenta no sólo cuestiones tecnológicas, sino también estratégicas y normativas. Este cambio se sustentaría en actividades tanto de formación como de comunicación. Fruto de este modelo de gobierno se implantaría un conjunto de activos como el catálogo de entidades, atributos y conceptos de negocio. Se trata de una propuesta de valor que supone un salto cualitativo en la concepción de la inteligencia de negocio en la Consejería que se valora positivamente por parte de esta Comisión Técnica.

Se considera que la propuesta de descripción de la metodología para la realización de los trabajos técnicos es notable con aportaciones de alto interés para el proyecto.

SERVICIO DE SOPORTE A LA INTELIGENCIA DE NEGOCIO DE LA CONSEJERÍA
Informe de la Comisión Técnica

17/20

FIRMADO POR	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU	31/10/2023	PÁGINA 17/20
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSFR4YEWQCU2UWBF52SF37GREV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Puntuación (de 0 a 10): 7,50 puntos.

Puntuación normalizada: 1,50 puntos.

5.3 Método para la estimación de los trabajos (máximo 1 punto)

La propuesta de AYESA parte del actual método de estimación de los trabajos basada en tablas de valoración según actividades para prestar un determinado servicio, moduladas según criterios de complejidad y volumen. Incluye una mejora en el método, incorporando un registro de estimaciones, la identificación de discrepancias (tanto una vez entregada la estimación de los trabajos como mediante la comparación de las estimaciones originales con los valores de prestación reales) e implantación de un procedimiento de resolución, así como un registro de estimaciones históricas que sea la base de la mejora continua del método. Estas mejoras se consideran interesantes por parte de la Comisión Técnica, puesto que supone un aumento en el nivel de madurez de la gestión de estimaciones.

Se considera que la propuesta método para la estimación de los trabajos es adecuada con aportaciones de interés para el proyecto.

Puntuación (de 0 a 10): 5,00 puntos.

Puntuación normalizada: 0,50 puntos.

5.4 Proceso de gestión de la capacidad (máximo 1 punto)

La propuesta de AYESA en relación con la gestión de la capacidad parte de la definición de un equipo base (con unos porcentajes de dedicación explícitos que se consideran adecuados) para la prestación regular del servicio más un equipo flexible para situaciones excepcionales (picos de trabajo, necesidad de incorporar al servicio nuevas competencias o detección de riesgos en las fechas de entrega). A estas tipologías de equipos se añaden recursos horizontales de la empresa que ofrecen servicios bajo demanda y los Centros de Competencias especializados de AYESA, que pueden ayudar al perfil de Gestor de Proyecto en determinados momentos de la prestación de servicios. Esta propuesta se considera interesante por parte de la Comisión Técnica, puesto que representan un modelo flexible que facilita la disponibilidad del servicio y el cumplimiento de los niveles de prestación pactados (y materializados en los ANS) al sumar al Equipo Base recursos humanos adicionales según se necesite. Además, establece compromisos temporales exactos para incrementar la demanda, según el porcentaje de incremento de carga de trabajo que se necesite en cada momento.

El modelo de gestión de la demanda se basa en prever la demanda futura y ajustar la capacidad a dicha demanda garantizando el cumplimiento de los ANS. Incluye aspectos adicionales como la gestión de *skills* de los miembros del equipo de trabajo (de manera que estos se adapten a las necesidades presentes y futuras del servicio), planes de formación, evaluaciones periódicas del equipo de trabajo, gestión de ausencias (planificadas y no planificadas), gestión de bajas (planificadas y no planificadas; y, por tanto, incorporación de nuevos componentes al equipo de trabajo) y puesta a disposición de la Dirección del Servicio de información

SERVICIO DE SOPORTE A LA INTELIGENCIA DE NEGOCIO DE LA CONSEJERÍA
Informe de la Comisión Técnica

18/20

FIRMADO POR	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU	31/10/2023	PÁGINA 18/20
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSFR4YEWQCU2UWBF52SF37GREV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



visible sobre las ausencias previstas de todos los equipos de trabajo. Si bien la orientación es disponer de un servicio gestionado cuyos resultados se miden a través de los entregables y de las métricas de prestación de servicio, se valora positivamente por parte de esta Comisión Técnica todas estas medidas sobre el equipo humano que inciden directamente en la calidad del servicio que se prestará.

Se considera que la propuesta de proceso de gestión de la capacidad es notable con aportaciones de alto interés para el proyecto.

Puntuación (de 0 a 10): 7,50 puntos.

Puntuación normalizada: 0,75 puntos.

5.5 *Proceso de mejora continua (máximo 1 punto)*

La propuesta de mejora continua de AYESA es integral y basada en Lean IT, CMMI e ISO 20.000. Alcanza prácticamente todos los elementos clave de la prestación de servicio: catálogo de servicios, ANS, procesos, metodologías, etc. La mejora continua de los procesos parte de los principios de Lean IT, e incluye un procedimiento específico para gestionar las propuestas de mejora. Estas propuestas pueden provenir por parte de cualquier componente del equipo de trabajo en cualquier momento, y también se considera su participación en el análisis y desarrollo de dichas mejoras.

La propuesta incluye un conjunto de actividades específicas para la mejora continua como son las lecciones aprendidas, encuestas de satisfacción y actividades colaborativas (diagrama de afinidad, lluvia de ideas, los cinco porqués), entre otras. Se incluye también una fórmula matemática para el cálculo del retorno de la inversión (ROI, *Return On Investment*) para poder cuantificar la viabilidad de una mejora antes de su implementación.

Todas estas propuestas se consideran interesantes por parte de esta Comisión Técnica, puesto que creemos firmemente en la importancia de la sistematización, según estándares, de la mejora continua para el aumento progresivo de la calidad en la prestación de servicios.

Se cierra la propuesta con una relación de compromisos con la mejora continua aplicables directamente al proyecto, entre los que destacan la creación de un plan de mejora continua al inicio de la prestación del servicio, su revisión durante la prestación y el cumplimiento del calendario de mejoras. Estos compromisos también se consideran valorables, puesto que representan acciones concretas directamente implementables en el proyecto una vez iniciado que redundarán positivamente en la calidad del servicio prestado.

Se considera que la propuesta de proceso de mejora continua es notable con aportaciones de alto interés para el proyecto.

Puntuación (de 0 a 10): 7,50 puntos.

Puntuación normalizada: 0,75 puntos.

SERVICIO DE SOPORTE A LA INTELIGENCIA DE NEGOCIO DE LA CONSEJERÍA
Informe de la Comisión Técnica

19/20

FIRMADO POR	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU	31/10/2023	PÁGINA 19/20
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSFR4YEWQCU2UWBF52SF37GREV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



5.6 Proceso de aseguramiento de la calidad (máximo 1 punto)

La propuesta de aseguramiento de la calidad de AYESA es aplicable tanto a los productos como a los procesos, y se rige por los principios de calidad compatibles con PMBOK de planificación de la calidad, aseguramiento de la calidad (proceder con calidad) y control de la calidad (comprobar que se está procediendo con calidad).

En el control de calidad se incluyen las verificaciones o pruebas sobre entregables, tanto documentales (de la propia ejecución de los servicios del catálogo como los derivados de la gestión del proyecto) como software, previas y complementarias a las realizadas por la Oficina de Calidad una vez que se materializa la entrega. Estas verificaciones y validaciones de calidad están ampliamente descritas en la oferta, y alcanzan cuestiones como rendimiento, seguridad, interoperabilidad, funcionales, modelado, calidad del código, deuda técnica y despliegues software. Esta propuesta se considera valiosa por parte de esta Comisión Técnica, puesto que la calidad es uno de los objetivos estratégicos del nuevo servicio de inteligencia de negocio.

La propuesta se complementa con la definición de indicadores de calidad: además de las métricas y ANS exigidos por pliegos, KPIs (*Key Performance Indicator*, indicador clave de desempeño) relativos a objetivos concretos del servicio de inteligencia de negocio. Define las características de un KPI bien construido y el ciclo de vida para su implantación, y propone una relación de KPIs concretos que se consideran muy adecuados y valorables por parte de esta Comisión Técnica.

Se considera que la propuesta de proceso de aseguramiento de la calidad es notable con aportaciones de alto interés para el proyecto.

Puntuación (de 0 a 10): 7,50 puntos.

Puntuación normalizada: 0,75 puntos.

Por las consideraciones y puntuaciones anteriores, la puntuación normalizada de la suma de los criterios objeto de valoración de forma subjetiva es:

PUNTUACIÓN NORMALIZADA TOTAL: 32,25 puntos.

SERVICIO DE SOPORTE A LA INTELIGENCIA DE NEGOCIO DE LA CONSEJERÍA
Informe de la Comisión Técnica

20/20

FIRMADO POR	ANTONIO MARQUEZ ARBIZU	31/10/2023	PÁGINA 20/20
	FRANCISCO JAVIER MANZANO MOÑINO		
	SERGIO MUÑOZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmSFR4YEWQCU2UWBF52SF37GREV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	