

INFORME TÉCNICO SOBRE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA PRESENTADA EVALUABLE CONFORME A CRITERIOS NO AUTOMÁTICOS DEL EXPEDIENTE 2108/2022, CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE AL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL Y SUS SISTEMAS DE CÓMPUTO LOCALES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene por objeto el análisis técnico conforme a los criterios de evaluación no automáticos de las ofertas admitidas para la contratación de los servicios de soporte al puesto de trabajo digital y sus sistemas de cómputo locales del Servicio Andaluz de Salud.

Tras la introducción, el informe se estructura en un segundo apartado en el que se determinan las características del expediente, un tercero donde se reflejan las ofertas presentadas, un cuarto en el que se establece la valoración de las ofertas admitidas y un quinto apartado de formulación de conclusiones.

2. DETERMINACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL EXPEDIENTE

Nº de Orden: EXP. 2108/2022 (N.º de expediente en SIGLO: 1033/2022)

Denominación: CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE AL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL Y SUS SISTEMAS DE CÓMPUTO LOCALES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD

Importe máximo de licitación: 32.432.104,32 €, IVA incluido.

Procedimiento de adjudicación: abierto.

3. OFERTAS PRESENTADAS

A la contratación en cuestión, se han presentado las siguientes ofertas:

PERSONAS LICITADORAS
UTE DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, S.L.U - PULSIA TECHNOLOGY, S.L.
SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES, S.L.
UTE PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS, S.L.U - ACCENTURE, S.L. - FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.
UTE TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA -INNOVACIONES TECNOLOGICAS DEL SUR, S.L.
UTE AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. - IBERMÁTICA, S.L.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 1/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



4. EVALUACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS NO VALORADAS AUTOMÁTICAMENTE

Para la evaluación de las ofertas admitidas, se han utilizado los criterios de valoración que se describen en el Cuadro Resumen del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en su apartado 14.

Nº ORDEN	CRITERIO	TIPO EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
1	Plan de proyecto	No automática	30

4.1. CRITERIO 1: PLAN DE PROYECTO

Se valorarán los distintos planteamientos realizados en base a los siguientes apartados y puntuaciones, hasta un máximo de 30 puntos.

A. Plan de transferencia y recepción de los servicios, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 0,5 puntos.

B. Plan de prestación y transformación del servicio

- Objetivo 1: prestación del servicio orientada al usuario, hasta un máximo de 4 puntos.
- Objetivo 2: apoyo operativo entre nodos y unificación de procesos, hasta un máximo de 4 puntos.
- Objetivo 3: mejora de la línea de servicios de logística TIC, hasta un máximo de 4 puntos.
- Objetivo 4: consolidación de una gestión del conocimiento efectiva, hasta un máximo de 4 puntos.
- Objetivo 5: adopción del modelo basado en servicios gestionados para las líneas de servicios de operación y logística TIC, hasta un máximo de 4 puntos.
- Objetivo 6: adopción de los principios de las metodologías ágiles en los modelos de gestión de los servicios, hasta un máximo de 3 puntos.
- Objetivo 7: reducción de los costes de la operación del servicio, hasta un máximo de 3 puntos.
- Objetivo 8: incorporación de herramientas que mejoren la prestación del servicio, hasta un máximo de 3 puntos.

C. Plan de devolución del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 0,5 puntos.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 2/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



4.1.1. Plan de transferencia y recepción de los servicios, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 0,5 puntos.

UTE DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, S.L.U - PULSIA TECHNOLOGY, S.L.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- Durante la recepción del servicio, tan solo se indica que existirá un equipo de transferencia con las funciones descritas en el Plan de Transferencia del Conocimiento de los servicios y la formación de formadores, si bien define las fases de forma clara y con ilustraciones, indicando las acciones que se acometerán durante las mismas. Propone una FASE 0 denominada “Actividades Previas”. Se pone el foco muy especialmente en la incorporación del nodo 061 y de los CHARES, enumerando los detalles más apropiados para el “enrolamiento” de éstos en la dinámica del servicio, por lo que, en este apartado, la valoración es **positiva**.
- Menciona las actividades de forma clara, aunque se limita a enumerarlas, lo que se considera **suficiente**.
- Enumera las tareas a realizar de forma clara, pero sin aportar mayor nivel de detalle, lo que se considera **suficiente**.
- En relación con los grupos de trabajo, la oferta no aporta información de relevancia, por lo que, en este apartado, la valoración es **extremadamente pobre**.
- En relación con los entregables, la oferta no aporta información de relevancia, por lo que, en este apartado, la valoración es **extremadamente pobre**.
- En relación con la información registrada en el sistema de la configuración y activos TIC y en el sistema de gestión del conocimiento del SAS, la oferta no aporta información de relevancia, por lo que, en este apartado, la valoración es **extremadamente pobre**.
- En relación con las responsabilidades, la oferta no aporta información de relevancia, por lo que, en este apartado, la valoración es **extremadamente pobre**.
- La oferta no aporta información de relevancia en relación con los mecanismos de resolución de problemas orientados al Plan de Recepción del servicio, por lo que la valoración de este apartado es **extremadamente pobre**.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **0,1** puntos.

SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES, S.L.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- En lo relativo a la descripción de las dos fases cuyo detalle se solicita en el pliego, la oferta define éstas de forma clara y con ilustraciones, trasladando las acciones que se acometerán durante la recepción y transferencia. Propone además una fase adicional denominada “Planificación de la transferencia” que transcurrirá desde la notificación de la adjudicación hasta la firma del contrato, lo que se

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 3/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



considera **adecuado**.

- En lo relativo a las actividades, la oferta no aporta información de relevancia, por lo que, en este apartado, la valoración es **extremadamente pobre**.
- No describe las tareas a realizar de forma clara ni aporta información de relevancia, lo que se considera **extremadamente pobre**.
- Describe los grupos de trabajo de forma clara, aunque no los detalla lo suficiente, limitándose a nombrarlos. Propone un plan de incorporación antes del arranque del proyecto del 100% de los recursos, todo lo cual se considera **suficiente**.
- No describe o aporta ninguna información relevante sobre entregables durante la recepción y transferencia, lo que se considera **extremadamente pobre**.
- En relación con la información registrada en el sistema de la configuración y activos TIC y en el sistema de gestión del conocimiento del SAS, describe las validaciones a realizar de forma clara, aunque no las detalla, limitándose a comentarlas, lo que se considera **suficiente**.
- En lo relativo a responsabilidades, la oferta no aporta información de relevancia, lo que se considera **extremadamente pobre**.
- Describe brevemente un Plan de Control y Seguimiento, así como los mecanismos de control y resolución de problemas orientados al plan de recepción del servicio, lo que se considera **suficiente**.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **0,1** puntos.

UTE PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS, S.L.U - ACCENTURE, S.L. - FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- En lo relativo a la descripción de las dos fases cuyo detalle se solicita en el pliego, la oferta define éstas de forma clara y con ilustraciones, trasladando las actividades, hitos y entregables que se acometerán durante la recepción y transferencia, lo que se considera **positivo**.
- En lo relativo a las actividades, la oferta define éstas de forma clara, trasladando las acciones que se acometerán durante la recepción y transferencia, lo que se considera **positivo**.
- No describe las tareas a realizar de forma clara, lo que se considera **extremadamente pobre**.
- Describe los grupos de trabajo de forma clara, aunque no las detalla lo suficiente, limitándose a enumerarlos. Propone un plan de incorporación antes del arranque del proyecto del 100% de los recursos, lo que se considera **suficiente**.
- Enumera los entregables y los relaciona con las actividades, por lo que la valoración es **positiva**.
- En relación con la información registrada en el sistema de la configuración y activos TIC y en el sistema de gestión del conocimiento del SAS, indica que conoce la información, aunque no lo detalla, limitándose a comentarlo, lo que se considera **extremadamente pobre**.
- En relación con las “responsabilidades”, no se aporta información de relevancia, por lo que en este apartado la valoración es **extremadamente pobre**.
- Indica la creación de NAS y KPI de seguimiento del Plan de recepción, e identifica los posibles riesgos y las acciones de mitigación de éstos, por lo que se considera **suficiente**.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 4/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **0,2** puntos.

UTE TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA -INNOVACIONES TECNOLOGICAS DEL SUR, S.L.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- En lo relativo a la descripción de las dos fases cuyo detalle se solicita en el pliego, el contenido no corresponde a lo requerido. Es más, a lo largo del texto explicativo de la oferta se hace referencia a fases con nombres diferentes, lo que resulta incoherente y dificulta la comprensión de la oferta, considerándose por tanto la valoración como **extremadamente pobre**.
- En lo relativo a las actividades (grupo de tareas), las enumera y las describe brevemente, lo que se considera **suficiente**.
- Enumera las tareas a realizar en un cronograma sin más nivel de detalle, lo que se considera **pobre**.
- Describe los grupos de trabajo y comités de forma clara y propone un plan de incorporación antes de la fase 2 del 100% de los recursos, lo que se considera **adecuado**.
- Enumera, sin excesivo detalle, los diferentes entregables propuestos, lo que se considera **suficiente**.
- En relación con la información registrada en el sistema de la configuración y activos TIC y en el sistema de gestión del conocimiento del SAS, se limita a asegurar que auditará la información sin aportar información de relevancia, lo que se considera **extremadamente pobre**.
- En relación con las “responsabilidades”, no se aporta información de relevancia, por lo que en este apartado la valoración es **extremadamente pobre**.
- Identifica los posibles riesgos, así como las acciones preventivas y correctoras de éstos. Asimismo, define una serie de objetivos, Factores Críticos de Éxito (FCE) e Indicadores Clave de Rendimiento (KPI) y penalizaciones asociados al Plan de Recepción y Transferencia del Servicio, y hace hincapié en la formación de los nuevos técnicos. Por todo ello, la valoración se considera **muy positiva**.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **0,2** puntos.

UTE AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. - IBERMATICA, S. A.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- En lo relativo a la descripción de las dos fases cuyo detalle se traslada como requisito en el pliego, el contenido de éstas no es el que se solicita. Además, a lo largo de la oferta aparecen nombres de fases que difieren de los que figuran en el pliego, lo que genera confusión y se considera **extremadamente pobre**.
- En lo relativo a las actividades (grupo de tareas), la oferta las define de forma poco clara, lo que se considera **extremadamente pobre**.
- Enumera las tareas a realizar en un cronograma, sin trasladar detalles relevantes, lo que se

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 5/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



considera **extremadamente pobre**.

- En relación con los grupos de trabajo, no los describe de forma clara ni detallada; identifica roles, propone un plan de incorporación previo al arranque del proyecto de menos del 50% de los recursos, lo que se considera **extremadamente pobre**.
- En relación con los entregables documentales, la oferta los enumera sin acompañarlos de detalles de especial relevancia, lo que se considera **suficiente**.
- En relación con la información registrada en el sistema de la configuración y activos TIC y en el sistema de gestión del conocimiento del SAS, expone que tienen conocimiento de la operativa de estos sistemas, aunque no aporta más detalles, lo que se considera **extremadamente pobre**.
- En lo relativo a las responsabilidades, se incluye un cuadro con los roles que participarán en la recepción junto con las responsabilidades de cada uno de ellos, lo que se considera **muy positivo**.
- En relación con los riesgos, los identifica y expone junto con las acciones preventivas y correctoras si bien no lo hace con un alto nivel de detalle, lo que se considera **suficiente**.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **0,1** puntos.

Resumen de puntuación

EMPRESA	PUNTUACIÓN
UTE DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, S.L.U - PULSIA TECHNOLOGY, S.L.	0,1
SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES, S.L.	0,1
UTE PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS, S.L.U - ACCENTURE, S.L. - FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.	0,2
UTE TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA - INNOVACIONES TECNOLOGICAS DEL SUR, S.L.	0,2
UTE AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES SA IBERMATICA, S. A.	0,1

4.1.2. Plan de prestación y transformación del servicio

4.1.2.A. Objetivo 1: Prestación del servicio orientada al usuario, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 4 puntos.

UTE DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, S.L.U - PULSIA TECHNOLOGY, S.L.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a la satisfacción del usuario, la propuesta:

La propuesta presenta un enfoque muy detallado y claro, siendo muy acertado por su claro abordaje hacia problemas muy específicos del SAS, es decir, bien orientada a sus usuarios, proponiendo mejoras que aportan valor a las aplicaciones corporativas, maximizando la atención en las personas y sus problemas.

Definen un manual de buenas prácticas para los técnicos del contrato con el objetivo de garantizar un

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 6/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



servicio adecuado y un trato correcto y orientado hacia el personal de los centros, minimizando el número de escalados y aquellas necesidades urgentes que no son atendidas.

Plantean soluciones de autoinstalación de software, lo que es de utilidad y mejora la satisfacción del usuario. Plantean medir el nivel de satisfacción del usuario utilizando canales de feedback, aprovechando software corporativo como “Mi Centro Servicios”, junto con otras medidas ya existentes y promoviendo la comunicación a través de chat con los técnicos para una interacción más eficiente; estas ideas impactarán favorablemente en la organización y en la percepción de la calidad por el usuario.

Plantean la atención rápida a usuarios en situaciones excepcionales, siendo esta medida muy beneficiosa en un entorno tan cambiante como el sanitario.

Todas estas medidas no supondrían consumo de HBS, puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por último, plantean, dentro del plan de calidad del servicio y en relación con la gestión de problemas, la creación de un equipo de expertos deslocalizado y transversal, en clara orientación al usuario, lo que se considera beneficioso, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera **muy positiva**.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a la *disminución de la volumetría*, la propuesta:

Plantean medidas objetivas para reducir la volumetría, como el uso de herramientas de instalación y gestión directa de software sin ningún tipo de atención por terceros, en modalidad “gestión 360 del puesto”.

También proponen la migración de perfiles de usuario entre equipos de forma eficiente, lo que resulta beneficioso porque hacerlo sin herramientas genera muchas incidencias debidas a la migración manual parcial de las aplicaciones o configuraciones.

Plantean la mejora efectiva del dispatching una vez pasado el nivel “CSU” (Centro de Servicios al Usuario), con herramientas automáticas y persiguiendo la reducción de errores en la asignación, lo cual se considera beneficioso porque evita errores y “reaperturas”, reduciendo la volumetría.

Plantean la implantación de Ansible para la homogeneización del servicio de sistemas de cómputo locales (SCL) posibilitando, entre otras funciones, la aplicación de acciones automáticas, lo que se considera beneficioso. Plantean reforzar la atención temprana de incidencias por medio de un equipo de expertos en atención y resolución remota, lo que, atendiendo a lo descrito en los pliegos para este objetivo, se considera algo que puede aportar valor.

Plantean potenciar el proyecto TANDEM con la intención de mejorar la calidad de los datos (recurso, tipo,

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO		28/03/2024	PÁGINA 7/96
	CARLOS GARCIA CORTES			
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA			
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ			
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		



categorización, etc.) que residen en la CMDB y poder así confeccionar listas de comprobación de resolución a problemas o incidencias cuyas soluciones óptimas son conocidas, lo que se considera conveniente.

Todas estas medidas no supondrían consumo de HBS, puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Se plantea la aplicación y dotación de drivers universales de impresión, lo cual impactaría de forma favorable en la reducción de un gran número de problemas, habida cuenta de que la impresión supone el 30% del volumen total de incidencias registradas, por lo que se determina que es un planteamiento acertado y favorable para este objetivo. Se incluye acertadamente el coste de la implantación de la herramienta, si bien no se menciona que se incluyan los costes de la solución específica de drivers de impresión a implantar, por lo que se entiende que el coste completo lo asumiría el SAS de forma adicional al coste del servicio, lo cual es desfavorable puesto que es una solución muy costosa. Se echa en falta una mayor referencia a posibles integraciones con otras aplicaciones software de gestión que ya se encuentran en funcionamiento en el SAS, por lo que resulta una herramienta cuya implantación resultaría compleja y, además, supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Proponen implantar una solución Mobile Device Management (MDM) que sería de complejo aterrizaje en el SAS en la forma en la que se ha trasladado en la propuesta, ya que la implantación de este tipo de soluciones MDM pertenece a la Agencia Digital de Andalucía (ADA), por lo que se considera una medida poco aconsejable. Además, supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo lo anterior, la propuesta en este apartado se considera **positiva**.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a la reducción de los tiempos de resolución de incidencias extremo a extremo:

Sugieren acertadamente la resolución remota de incidencias para minimizar el tiempo extremo a extremo. Esta propuesta será valorada mediante encuestas a través del software instalado automáticamente por Altiris, lo que se considera muy bueno en el contexto del SAS.

Plantean medir y mejorar la satisfacción del usuario e implementar cuadros de mando complementados con la realización de informes de riesgos y gestión temprana de problemas, lo cual se determina que es una medida acertada y beneficiosa para gestionar eficientemente el tiempo de resolución de incidencias extremo a extremo, puesto que posibilita tomar medidas correctivas de gestión.

Ambas medidas no supondrían consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Proponen la integración de un GLPI con el sistema CMS para permitir una mayor agilidad en la resolución de incidencias, lo que resulta apropiado y favorable para reducir el tiempo de resolución extremo a extremo, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 8/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Por todo lo anterior, la propuesta en este apartado se considera **positiva**.

A nivel general, en este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado y visual para trasladar un análisis cualitativo; expresa el impacto (bajo, medio, alto) de cada medida propuesta para la consecución del objetivo tratado. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo diferenciando entre lo que está incluido de facto dentro de cada línea y lo que impone coste adicional, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo.

Se proyecta, mediante un cuadro de mando, el impacto de todas las medidas utilizando mapas de calor y reflejando cada una de ellas; trasladan en una tabla dos indicadores de medición del objetivo que están bien aterrizados respecto a la finalidad de medir la mejora real producida, y que, a pesar de ser escasos y de que tan sólo presentan una penalidad asociada, se consideran de valor; además, en el apartado medición/entregable de todas las iniciativas propuestas contemplan bastantes indicadores útiles para la medición real producida tras la implantación de las iniciativas que trasladan.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **3,51** puntos.

SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES, S.L.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a la *satisfacción del usuario*, la propuesta:

La propuesta realiza una exposición clara de las iniciativas dirigidas a mejorar la atención y calidad del servicio ofrecido, con escalas de medición para evaluar la coordinación y experiencia del usuario como herramienta visual. Esto aporta valor para modificar acciones de los técnicos que pueden mejorarse para favorecer la prestación del servicio. Proponen la personalización del servicio distinguiendo PTEIs (puestos de trabajo de especial importancia) y realizando un perfilado/segmentación de usuarios para orientar mejor el servicio, lo que se considera una iniciativa de valor y, además, no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Plantean una serie de mejoras operativas de los procesos de reapertura y reclamación de solicitudes, entre las que destaca el fomento de una comunicación clara y precisa en la atención al usuario y documentar, para cada incidencia, el procedimiento de resolución junto con las respuestas proporcionadas a las reaperturas y reclamaciones, posibilitando realizar un seguimiento particularizado, lo cual se considera beneficioso y que aporta valor y, además, no supone coste adicional para el servicio.

Se propone la figura de un líder en experiencia de usuario, lo cual es favorable para garantizar una gestión efectiva y centrada en las necesidades de los usuarios, definiendo así un rol concreto que se responsabiliza de la consecución de este objetivo, lo que se determina que aporta valor. Esta medida tampoco supondría consumo de HBS, puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Además, plantean la realización de encuestas y entrevistas focales dirigidas, lo cual es aconsejable y útil para recopilar información detallada sobre la satisfacción y las expectativas de los usuarios, aunque

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 9/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio

Por todo lo anterior, la propuesta en este apartado se considera **positiva**.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a la *disminución de la volumetría*, la propuesta:

Como líneas generales, la propuesta establece medidas apropiadas para reducir la volumetría de incidencias mediante la planificación de horarios y la distribución de técnicos de manera diferente, así como la potenciación de las horas críticas, lo cual aporta valor. Proponen personalizar el servicio a los PTEIS con “botiquines tecnológicos” y conocimiento específico, lo cual es acertado para abordar las necesidades específicas de cada usuario. Esto no supondría consumo de HBS, puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Plantean realizar un mantenimiento y evaluación preventivos de los puestos de trabajo digital y de los sistemas de cómputo locales, lo cual es muy beneficioso para reducir la volumetría, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Para la reducción de las incidencias reactivas, se propone monitorizar el puesto de trabajo, una medida favorable para identificar y abordar proactivamente posibles problemas. Sin embargo, sólo plantean una solución de tipo “DEX” (Digital Employed eXperience), en lugar de evaluar más de una, que se consideraría lo más idóneo para su evaluación, como sí han hecho los demás licitadores. Además, impone costes adicionales para el servicio.

Ofrecen varias soluciones como la monitorización de impresoras con Zabbix. Es una herramienta similar en funcionalidad a otra de la que ya se dispone, lo que se considera desaconsejable y, además, supone un coste importante para el servicio.

Plantean la autorresolución de incidencias utilizando Smart lockers o taquillas para la recogida planificada de repuestos, lo que tiene difícil aterrizaje dada la alta dispersión y elevado número de los centros del SAS.

Además, se considera que el piloto de revisión anual de 2500 pc o armarios de primaria es inapropiado, puesto que no se puede contemplar como una medida de descenso de la volumetría por sí misma y, además, impone costes asociados que no se tienen actualmente. Tampoco proporciona una evaluación clara de la medida del impacto en la reducción de las incidencias.

Por otro lado, la propuesta de añadir “it corners” para la “autorresolución” de incidencias y descenso de volumetría es de dudosa aplicación y de difícil aterrizaje en el SAS, ya que su alcance no está claro, especialmente en hospitales de gran volumen de pacientes donde se albergan muchos edificios que ocupan grandes superficies y con mucho personal. Es una medida que, además, supone coste adicional desde la segunda unidad de IT Corner.

Proponen la modificación del portal AyudaDigital con funcionalidades de autoservicio y automatización, lo cual se considera ventajoso, si bien puede colisionar frontalmente con la estrategia de funcionamiento

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 10/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



del contrato de Centro de Servicios al Usuario, por lo que se considera difícilmente aplicable y, además, supone importantes costes adicionales al servicio, puesto que supondría consumo de HBS.

Plantean otra serie de propuestas cuyo impacto en la satisfacción del usuario no resulta claro, y, todas suponen costes adicionales al servicio.

Por todo lo anterior, la oferta se considera en este subapartado **suficiente**.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a la *disminución de los tiempos extremo a extremo*, la propuesta:

Plantean mejoras operativas útiles en los procesos de reapertura y reclamación de solicitudes, vigilando aquellas que hayan consumido el 85% del ANS, estén sin respuesta o hayan sido reclamadas, con el objetivo de minimizar los tiempos de resolución de extremo a extremo. Este enfoque es favorable para garantizar una respuesta eficiente y oportuna a las necesidades del usuario, y, además, no supondría consumo de HBS, puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio

Además, se propone, dentro de la línea de acción “mejoras operativas del proceso de gestión y seguimiento de solicitudes”, un proceso de gestión y seguimiento de las solicitudes inactivas o con paradas de reloj, lo cual se considera acertado para reducir los tiempos extremo a extremo (puesto que la parada de reloj impacta en éste).

En el plan de actuación de reducción de escalados se incluye la utilización de *Hot transfer*, donde el CSU puede derivar directamente las incidencias a un grupo de expertos, lo que se determina que es una iniciativa muy favorable para agilizar la resolución rápida de problemas y evitar la necesidad de múltiples confirmaciones y gestiones por parte del usuario, reduciendo así los tiempos “extremo a extremo”.

Plantean la automatización del dispatching de solicitudes de servicio, lo que se considera favorable, puesto que tiene un impacto directo en el tiempo “extremo a extremo”, ya que las incidencias se asignan al grupo/recurso técnico resolutor más adecuado en el menor tiempo posible.

Todas estas medidas no supondrían consumo de HBS, puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Plantean potenciar/mejorar los mecanismos de gestión y resolución remota de solicitudes, lo que se considera una medida beneficiosa, aunque supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera en este subapartado **muy positiva**.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado para trasladar un análisis cuantitativo por proyecto en relación con este objetivo, expresando la estimación de esfuerzo diferenciando entre lo que está incluido de facto dentro de cada línea y lo que impone coste adicional, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo, si bien se echan en falta mapas de calor para exponer

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 11/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



el impacto cualitativo estimado previsto en las medidas incluidas; para este objetivo, se describen un buen número indicadores que permitirían controlar la mejora real producida por las medidas implantadas, lo que se considera de gran valor, si bien no incluyen penalidades por incumplimiento de compromisos.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **3,11** puntos.

UTE PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS, S.L.U - ACCENTURE, S.L. - FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a la *satisfacción del usuario*:

Plantean capturar las necesidades reales de los usuarios a través de talleres “Design Thinking” de manera que se puedan identificar las carencias y necesidades de los usuarios del servicio con el objetivo de lanzar iniciativas encaminadas a corregirlas, mejorando así su nivel de satisfacción, lo que se considera beneficioso.

Plantean la realización de un perfilado de usuarios de servicios TIC en relación con el puesto de trabajo con el objetivo de mejorar y personalizar el servicio prestado a los usuarios, lo que se considera beneficioso.

Plantean un sistema de concertación de actuaciones entre usuarios y técnicos para conciliar el momento en el que el usuario y el técnico tienen disponibilidad para llevar a cabo la resolución in situ de una incidencia que lo requiera, lo que se considera una propuesta de valor.

Todas estas medidas no supondrían consumo de HBS, puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Plantean la captura y análisis continuado del feedback de los usuarios que pueden ser procesados por automatismos mediante Inteligencia Artificial Generativa (GEN AI) para analizar detalladamente los comentarios de aquellos, obteniendo así una percepción real de sus necesidades y preferencias, lo que se considera beneficioso, si bien se oferta exclusivamente un piloto y supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Se propone ofrecer atención a los usuarios que utilicen sus equipos personales en modalidades de teletrabajo, atendiendo a lo dispuesto en el pliego de prescripciones técnicas, lo que se considera que aporta valor, si bien supone coste adicional para el servicio.

Plantean dotar de kioscos informativos para la atención al usuario, lo que se determina como una iniciativa de dudosa efectividad en la orientación a la satisfacción de los usuarios porque estos pueden no estar familiarizados con este tipo de soluciones; además, resulta complejo llevarlo a cabo en hospitales de gran tamaño, donde la puesta en marcha de estos puntos de atención puede resultar poco práctica, lo que se considera desfavorable. Esto sugiere que la medida podría ser inapropiada y poco madura en este

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 12/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUyR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



contexto y, además, supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo, y en relación con este subapartado, la propuesta se valora como **positivo**.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a la *disminución de la volumetría*, la propuesta:

Plantean la unificación e impulso a la resolución ágil de problemas, junto con la implantación de peticiones de lanzamiento y la gestión del cambio en los sistemas de cómputo locales, lo que es beneficioso porque reduciría la volumetría al existir mayor eficiencia en los citados procesos.

Plantean un perfilado de usuarios, gestionando tanto el puesto de trabajo digital (PTD) como el tipo de soporte y aplicaciones necesarias por perfiles, lo cual es favorable para optimizar la resolución de problemas de manera personalizada y eficiente.

Proponen la gestión del desborde del CSU hacia este contrato, si bien en el modelo de servicios actual, tanto para CSU como para SPU, no existen reglas claras para el reparto de incidencias ante contingencias en las que llevar a cabo un desborde de incidencias, ni para la determinación de los indicadores de rendimiento del trabajo realizado ni para el reparto de esfuerzo y su traducción a HBS; por lo tanto, tal reparto resultaría complejo de gestionar en la forma en la que se ha trasladado en su propuesta.

Estas medidas no supondrían consumo de HBS, puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Proponen la unificación de las maquetas de equipos, lo que facilitaría la estandarización y la eficiencia en la gestión de incidencias que dependan de un maquetado, contribuyendo así a la disminución de la volumetría, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Plantean la monitorización DEX del puesto de trabajo digital mediante dos herramientas distintas, lo cual favorece una gestión proactiva de las incidencias, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo, y en relación con este subapartado, la propuesta se valora como **adecuada**.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a la *disminución de los tiempos extremo a extremo*:

Proponen la monitorización de servicios mediante Monitoring 360, herramienta ya implantada, que ayuda a reducir los tiempos extremo-a-extremo al disponer de información que permite llevar a cabo acciones proactivas, aunque supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 13/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



La monitorización del puesto de trabajo mediante herramientas de DEX reduce los tiempos extremo-a-extremo al disponer de automatismos y de información que permite llevar a cabo acciones proactivas, lo que es beneficioso, si bien supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo, y en relación con este subapartado, la propuesta se valora como **adecuada**.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado y visual para trasladar un análisis cualitativo; expresa el impacto de cada medida propuesta para la consecución del objetivo tratado. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo diferenciando entre lo que está incluido de facto dentro de cada línea y lo que impone coste adicional, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo. Se proyecta, mediante un cuadro de mando, el impacto de todas las medidas utilizando mapas de calor reflejando cada una de las que se incluyen en la propuesta, si bien en este objetivo no se trasladan indicadores con la finalidad de medir la mejora real producida ni contempla penalidades.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **2,56** puntos.

UTE TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA -INNOVACIONES TECNOLOGICAS DEL SUR, S.L.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a la *satisfacción del usuario*:

Plantean la implantación de la herramienta Moonback como mecanismo de comunicación ágil con el objetivo de aumentar la satisfacción del usuario. Permite, a través de videos de corta duración, exponer información a usuarios o posibilitar comunicación entre técnicos, e incluso cuenta con la funcionalidad de lanzar encuestas. Esta herramienta, si bien no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio, implicaría un cambio de comunicación demasiado drástico en una organización donde la mayoría de los usuarios no son nativos digitales, por lo que se considera de escaso valor.

Plantean el uso de la aplicación Samoby para mejorar la experiencia de usuario en tabletas y móviles, lo cual es desacertado ya que la gestión del MDM es de la Agencia Digital de Andalucía (ADA) y, además, supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Plantean el soporte a usuarios en modalidad teletrabajo que hacen uso de equipos personales, atendiendo a lo dispuesto en el pliego de prescripciones técnicas; adicionalmente, se considera la posibilidad de entregar un equipo de cortesía, lo que se considera que aporta valor. Supondría consumo de HBS puesto que esto no estaría incluido de facto en la prestación del servicio.

Proponen la opción de reventa de equipamiento reparado y reacondicionado para empleados públicos. Se determina que es una medida desaconsejable en un organismo público en la modalidad en la que se ha

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 14/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



trasladado en la propuesta y, además, supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por las razones expuestas, la propuesta se considera **suficiente**.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a la *disminución de la volumetría*:

Proponen monitorizar los puestos de trabajo con una herramienta DEX para reducir la volumetría de incidencias y adoptar un enfoque proactivo, siendo apropiada la propuesta, aunque supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Plantean la monitorización de las impresoras, lo que resulta una medida favorable para reducir la volumetría de incidencias y mejorar la satisfacción del usuario. El objetivo es anticiparse proactivamente a la resolución de posibles problemas antes de que se produzcan, reduciendo los tiempos de respuesta cuando se actúe reactivamente a las incidencias, aunque supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por lo tanto, la propuesta se considera **suficiente**.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a la *disminución de los tiempos extremo a extremo*:

Plantean articular un “sistema de recompensa económica” orientado a los técnicos que se obtendrá si se resuelven las incidencias en remoto de forma preferente. Esto no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio, por lo que esta propuesta se considera favorable.

Plantean dotar a los centros de colocación de 8 Smart lockers para la entrega de dispositivos en toda la región; a priori, este tipo de armarios puede reducir el tiempo de inactividad del usuario, y aunque esto no supondría consumo de HBS, se considera difícil de implantar en el contexto de dispersión del SAS y nuestro elevado número de empleados.

Por lo tanto, la propuesta se considera **muy pobre**.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado y visual para trasladar un análisis cualitativo; expresa el impacto de cada medida propuesta para la consecución del objetivo tratado mediante un gráfico tridimensional, lo que se considera conveniente. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo resaltando claramente las medidas que no suponen costes adicionales para el servicio, ofertadas como mejora, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo. Además, se realiza una proyección del resultado futuro de aplicar cada medida, lo que ayuda a la toma de decisiones porque los beneficios de la aplicación de las medidas propuestas se traducen a valor económico, lo que se considera beneficioso. Además, y como complemento documental cuantitativo, se refleja un catálogo de peticiones frecuentes con sus costes asociados y tiempos de resolución, lo cual se considera de valor. Por último, se contemplan indicadores afinados con el objetivo de medir la mejora real

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 15/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



producida por las propuestas.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **1,93** puntos.

UTE AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. - IBERMÁTICA, S.L.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a la *satisfacción del usuario*:

Se plantea la incorporación de NPS y ventanas auto emergentes para recoger información y orientar el servicio al usuario, así como la creación de encuestas al finalizar las llamadas para obtener una retroalimentación inmediata de la opinión del usuario, lo que se considera alineado hacia la consecución de este objetivo.

Plantean la creación de guías de estilo para el tratamiento óptimo a los usuarios del entorno sanitario, incrementando así la experiencia del usuario, y la realización de auditorías internas de calidad, para la recogida de información que puede ayudar a la mejora del servicio, lo que aporta cierto valor.

Plantean la aplicación de inteligencia artificial tanto en las interacciones con el usuario como en los comentarios de éstos, lo cual se considera que resultaría favorable a su percepción del servicio y a la calidad del mismo.

Proponen, dentro de la medida Plan de comunicación y contacto permanente con la STIC y usuarios, la realización de reuniones con los equipos técnicos de los nodos poniendo el foco de atención en los diez problemas más acuciantes (“top ten”) para ellos, en aras de mejorar la satisfacción del usuario, lo que se considera una propuesta que aporta cierto valor.

Todas estas medidas supondrían consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

La inclusión de encuestas telefónicas y la implementación de “IT corners” se plantean como medidas adicionales; aunque esta última está orientada a los usuarios, no se garantiza disponibilidad equitativa por centros, ya que señalan que su viabilidad está sujeta a la instalación en hospitales de gran envergadura, y no en atención primaria. Esta medida se considera de poco valor o de materialización difícil o compleja. Tampoco existen iniciativas destacables que fomenten la resolución remota de incidencias.

Esta medida también supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio

Por todo lo anterior, la propuesta se valora en este apartado como **adecuado**.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a la *disminución de la volumetría*:

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 16/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Plantean una colaboración para enriquecer el Portal de autoservicio para el usuario del SAS, lo que favorece la autorresolución, y se determina que esto facilita la consecución de este objetivo, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Se echan en falta más medidas destacables para la auto resolución de incidencias. Por todo lo anterior, la propuesta se considera **muy pobre**.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a la *reducción de los tiempos de resolución de incidencias extremo a extremo*:

Plantean la creación de equipos de expertos destinados a la resolución directa de ciertos problemas de los usuarios como una medida concreta orientada a reducir la volumetría de incidencias en el servicio, lo cual se considera acertado porque prepara a un equipo muy especializado con el objetivo de atajar un conjunto de problemas similares reducen el tiempo extremo-extremo. Esto no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Plantean, dentro de la medida de “mejora de los tiempos de resolución al usuario en escalados a otros niveles”, poner especial atención a la detección y solución de re-escalados a niveles superiores, así como la corrección de asignaciones incorrectas, buscando optimizar la gestión de éstas en términos de calidad y evitar redundancias. Se determina que esta medida ayuda a reducir el tiempo extremo a extremo, lo que resulta aconsejable y consideramos que aporta valor. No obstante, se señala la necesidad de gestionar cuidadosamente las medidas propuestas en el ámbito de Ayuda Digital, ya que podrían entrar en conflicto y, además, supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

La propuesta incluye la elaboración de cuadros de mando que se basan en los datos recopilados a través de la medición de volumetrías y la interacción en el portal del usuario. Esta estrategia busca proporcionar una visualización clara y detallada de la información relevante para la toma de decisiones que favorezcan la consecución de este objetivo, lo que resulta beneficioso, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Plantean, dentro de la medida de “mejora de procedimiento para mejorar los tiempos de resolución al usuario en escalados a otros niveles”, la creación de documentos y procedimientos específicos para identificar y abordar las carencias detectadas durante el proceso de asignación de incidencias entre distintos receptores. Estos documentos y procedimientos se diseñarían con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio, abordando de manera sistemática las áreas que requieren atención, lo cual es beneficioso. Sin embargo, se menciona que hay una categorización limitada de estas medidas en la propuesta y, además, supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo lo anterior, este apartado se considera como **suficiente**.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 17/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe sin despliegues visuales, trasladando la información con simples tablas. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo exponiéndola claramente en cada medida que ofrecen, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo. Se analizan las propuestas y su realización con otros proyectos similares en otros organismos públicos, lo cual responde perfectamente a lo descrito en los pliegos, lo que se considera favorable. Se optimizan aquellos indicadores definidos en el pliego de prescripciones técnicas para los que no se solicitaba una mejora y no incluyen nuevos indicadores para la medición del resultado real producido por las iniciativas propuestas en este objetivo. Expresan los beneficios de aplicar las medidas en una tabla, lo que resulta menos claro frente a otras propuestas que utilizan herramientas visuales como mapas de calor o esferas, lo cual supone una desventaja.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **1,88** puntos.

Resumen de puntuación

EMPRESA	PUNTUACIÓN
UTE DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, S.L.U - PULSIA TECHNOLOGY, S.L.	3,51
SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES, S.L.	3,11
UTE PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS, S.L.U - ACCENTURE, S.L. - FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.	2,56
UTE TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA - INNOVACIONES TECNOLOGICAS DEL SUR, S.L.	1,93
UTE AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. - IBERMÁTICA, S.L.	1,88

4.1.2.B. Objetivo 2: Apoyo operativo entre nodos y unificación de procesos, hasta un máximo de 4 puntos.

UTE DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, S.L.U - PULSIA TECHNOLOGY, S.L.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto al *establecimiento de equipos expertos* en tecnologías comunes en varios nodos:

La oferta plasma de forma clara y definida la organización y estructura de los equipos, proponiendo dos niveles de técnicos expertos, uno transversal y otro deslocalizado, si bien este último no está incluido de facto en la prestación del servicio y, por tanto, su actividad conlleva el consumo de HBS.

Con relación a la unificación de procesos, la propuesta se considera muy positiva porque plantean un gran número de iniciativas bien orientadas a la consecución de la homogeneización de los servicios prestados por los nodos y apoyadas en grupos transversales de expertos.

En relación con la idoneidad de los grupos o centros propuestos para alcanzar esta homogeneización, la propuesta se considera muy positiva porque realizan una exposición completa de planteamientos

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 18/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



coherentes con la situación actual.

Estas dos últimas iniciativas no supondrían consumo de HBS, puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera **positiva** en este apartado.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a la Evolución de la gestión de la configuración y activos

En relación con este apartado, la propuesta se considera muy positiva porque sugiere la utilización tanto de herramientas para la gestión y automatización de la configuración del puesto de usuario como de los sistemas de cómputo locales, como son Altiris y Ansible. En torno a estas dos herramientas, la propuesta presenta una estrategia de automatización de la gestión de la configuración con fundadas pruebas de funcionamiento. Del mismo modo, también plantean el uso de GLPI como biblioteca definitiva de medios, es decir, un repositorio unificado de software auto desplegable, aunque esta última iniciativa supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

En relación con la puesta en marcha o implantación de la gestión de activos y la configuración, la propuesta se considera muy positiva porque, si bien la mayor parte de las iniciativas están basadas en la continuidad de las medidas que se llevan a cabo actualmente, éstas ofrecen buenos resultados, y además aporta otras que plantean la mejora de alguna de ellas, justificándose en todos los casos.

Garantizan el mantenimiento de niveles homogéneos de software en las plataformas Wintel de servidores utilizando el servicio de Windows Server Update Services (WSUS), puesto que éstas no pueden actualizarse mediante Altiris, lo que permitiría controlar el despliegue de actualizaciones de su parque de equipos, tanto para puestos de trabajo digital como para servidores. Esto es beneficioso porque se obtiene, adicionalmente, información valiosa para la gestión y el control de estos dispositivos y, además, el uso de WSUS no interfiere en el funcionamiento de Altiris. Esta medida se considera muy acertada.

Proponen realizar un piloto de uso de una herramienta de gestión de la experiencia de usuario para la mejora de la gestión de los activos hardware y un conjunto de iniciativas acertadas a realizar en función de los resultados, que no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio, lo cual es muy positivo.

En relación con la necesidad de construir un catálogo de tareas/actividades, la propuesta se considera muy positiva porque proponen la realización y actualización de un catálogo de servicios muy completo, en la que se detallan no solo los procesos, sino que su uso y gestión se integran en la metodología de trabajo. Se realizan varias propuestas de integración de este catálogo con CSU y su utilización por parte de los profesionales.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera **muy positiva** en este apartado.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO		28/03/2024	PÁGINA 19/96
	CARLOS GARCIA CORTES			
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA			
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ			
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		



En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a disponer de un *inventario hardware actualizado*

En relación con los medios para la gestión de los activos hardware, la propuesta se considera muy positiva porque se basa en el uso de la herramienta CMDB ya existente para la gestión de los activos apoyada en la utilización de las herramientas APOLO o MANSIS para la gestión de almacenes, opciones válidas y cuya funcionalidad es satisfactoria. MANSIS es una herramienta horizontal muy interesante para integrar nuestros activos junto con todos los elementos de configuración que ya se encuentran recogidos en ella.

Se presenta de nuevo el uso de GLPI como solución para la gestión de activos de sistemas de cómputo local, que, igualmente, se considera una herramienta ya probada (es la que utiliza la Agencia Digital de Andalucía).

Plantean, dentro de la medida “herramienta de mantenimiento de la CMDB”, la monitorización de las discrepancias entre las distintas herramientas existentes, CMS, Altiris y OCS, lo que se considera positivo porque la estrategia de inventario que se expone pivota sobre el uso de una herramienta (CMS) aceptada y actualmente implantada, que se apoya para su gestión y actualización en otras herramientas como Altiris y OCS y que deben conciliarse entre sí.

Ambas medidas supondrían consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Se sugiere también, dentro de la medida “InventariaDDOS”, la utilización de una aplicación en los teléfonos móviles de los técnicos que permita, de forma rápida y con la lectura de códigos, actualizar el inventario. Para la detección de discrepancias, se expone el empleo de una herramienta de cruce de datos entre CMDB, Altiris, y OCS, y el uso de la información de ubicación de otras herramientas como Cosmos, AyudaDIGITAL o GestioIP. Toda la información generada por la esta herramienta se exportará a un cuadro de mando que permitirá el constante seguimiento de los indicadores, lo que se considera muy positivo, porque, además, no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Se apunta, dentro de la medida “Potenciación de Altiris – Gestión de Servidores”, el uso del módulo de Altiris para servidores en todos los nodos y, con ello, la mejora de la toma de datos de estos sistemas. Esto no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio, por lo que se considera positivo.

Proponen, dentro de la medida “Biblioteca de playbook’s de Ansible para homogenización del Servicio”, el uso de GestioIP, Ansible y un software de IPAM para la extracción de información de datos de inventarios desde la electrónica de red, y GLPI integrado con CMS/CMDB para la gestión de inventario de sistemas de cómputo local. Además, no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio, por lo que se considera muy positivo.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera **muy positiva** en este apartado.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 20/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a dar soporte y apoyo a las líneas descritas en el pliego en relación con este objetivo:

En relación con procesos de gestión de cambios y lanzamientos, la propuesta se considera **muy positiva** porque se centra en la utilización de Altiris y Ansible como piezas centrales de la gestión del cambio y de la gestión de la configuración; la propuesta sugiere varias iniciativas de automatización tanto para el puesto de usuario como para los sistemas de cómputo local.

En relación con la evolución del modelo de gestión de proyectos y tareas planificadas, la propuesta se considera muy positiva porque plantea la aplicación de metodologías *Agile* para mejorar la gestión, así como un plan de transformación apoyado en un conjunto de indicadores de seguimiento. Plantean varias iniciativas para alinearse con CSU y mejorar la gestión global que se consideran acertadas.

En relación con la gestión del conocimiento y ordenación de la información, la propuesta se considera positiva porque plantea como mejora el uso de Confluence junto con la aplicación de IA generativa, ya sea para la extracción de conocimiento (integrándolo en las resoluciones) como para la gestión de problemas.

Todas estas medidas no supondrían consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

En relación con la mejora en la gestión de problemas, la propuesta se considera positiva porque se centra en la creación de grupos de expertos transversales que permitan tanto la homogeneización de procesos como la resolución conjunta de problemas. Además, plantea la disponibilidad de un segundo grupo de expertos que, inicialmente, estarían orientados al desarrollo de proyectos pero que, bajo demanda expresa y por su conocimiento, también puedan colaborar en la resolución de problemas complejos

Por todo lo anterior, la propuesta se considera **positiva** en este apartado.

A nivel general, en este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado y visual para trasladar un análisis cualitativo; expresa el impacto (bajo, medio, alto) de cada medida propuesta para la consecución del objetivo tratado. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo diferenciando entre lo que está incluido de facto dentro de cada línea y lo que impone coste adicional, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo.

Se proyecta, mediante un cuadro de mando, el impacto de todas las medidas utilizando mapas de calor y reflejando cada una de ellas; trasladan en una tabla tres indicadores de medición del objetivo que están bien aterrizados respecto a la finalidad de medir la mejora real producida, y que, a pesar de ser escasos y de que tan sólo presentan una penalidad asociada, se consideran de valor; además, en el apartado medición/entregable de todas las iniciativas propuestas contemplan bastantes indicadores útiles para la medición real producida tras la implantación de las iniciativas que trasladan.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **3,59** puntos.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 21/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES, S.L.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto al establecimiento de equipos expertos en tecnologías comunes en varios nodos:

En relación con la organización y estructura de equipos expertos, la propuesta se considera adecuada porque desarrolla una buena definición del proceso de organización de los grupos, planteando de forma clara cómo se gestionarán, cómo se coordinarán y qué seguimiento se realizará para conseguir los objetivos de homogeneización.

La propuesta se sustenta en un cambio organizativo que gira en torno a la estructura de los nuevos equipos, siendo una propuesta muy disruptiva, detallada, planificada y argumentada, lo que permite determinar su viabilidad, si bien estas medidas supondrían consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera **positiva** en este apartado.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a la evolución de la gestión de la configuración y activos:

Realiza una acertada exposición de la complejidad del control de CI's y de la gestión de inventario, proponiendo estrategias de automatización para el mantenimiento de éste y un protocolo de aseguramiento de la coherencia del inventario con una herramienta adicional e integrándolo con las demás herramientas indicadas en el pliego de prescripciones técnicas, principalmente CMS; esto aporta valor puesto que podría evitar los descuadres de inventario, lo que se considera positivo, si bien supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

En relación con la puesta en marcha o implantación de la gestión de la configuración y activos, la propuesta se considera positiva porque refleja desde el principio la asimetría entre nodos que existe en la situación de partida y, con ello, expone los pasos a dar que considera convenientes para la homogeneización de los procesos en base a la planta de activos y su configuración.

En relación con la gestión de la configuración y la gestión del cambio de los activos, la propuesta se considera positiva porque presenta, de cara a la automatización y la gestión de la configuración del puesto de usuario y de los sistemas de cómputo local, la utilización de Altiris y Ansible, así como de algunas otras herramientas de Microsoft. También plantean establecer el uso de una biblioteca de medios como repositorio de todo el software que pueda ser necesario desplegar.

En relación con los medios para la gestión de los activos, la propuesta se considera positiva porque propone la utilización de OCS y GLPI como software de gestión de los activos, y contempla la integración con el CMS actual. La propuesta incluye un plan de mantenimientos preventivos según la tipología de los equipos y sus características. Además, plantean la realización de un piloto de gestión de la experiencia de usuario indicando dos herramientas distintas.

En relación con la disposición y ordenación de toda la información sobre el servicio, la propuesta se

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 22/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



considera positiva porque indica tanto la creación de un catálogo de tareas/actividades como su actualización constante y su integración con CSU para la interrelación con todos los procesos.

Si bien todas estas iniciativas se consideran beneficiosas para el SAS, todas supondrían un consumo importante de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera **positiva** en este apartado.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a disponer de un inventario hardware actualizado:

La propuesta se considera positiva porque plantea el uso de CMS como plataforma de gestión del inventario, ayudada o soportada en varios módulos de su herramienta de “SGSI”. Ésta contempla la gestión logística de los activos, lo que les permitirá la realización de auditorías internas del inventario. Plantean la revisión de los procedimientos que se siguen para la actualización del inventario, así como un proceso de mejora continua basado en los resultados de sus auditorías. Además, se apoyará en el uso de OCS y GLPI para contrastar la información que reside en CMS.

Proponen la realización de un piloto o prueba de concepto para la identificación y localización de activos mediante etiquetas RFID; esto podría agilizar y automatizar los inventarios físicos con información precisa de la ubicación, aunque supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera **positiva** en este apartado.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a dar soporte y apoyo a las líneas descritas en el pliego en relación con este objetivo:

En relación con los procesos de gestión de cambios y lanzamientos, la propuesta se considera positiva porque plantea el uso de las herramientas Altiris y Ansible para la gestión del cambio y la configuración y sugiere, en el caso de los sistemas de cómputo local, la posibilidad de mecanizar respuestas mediante la automatización de procesos (“autorremediación”) en la plataforma Monitoring 360.

En relación con la evolución del modelo de gestión de proyectos, la propuesta se considera positiva porque plantea un servicio con técnicos completamente independientes de los nodos, siendo gestionados y coordinados de forma centralizada. La propuesta está muy bien argumentada, detallada y sustentada. Indica en algunos puntos la mejora de la integración con el servicio de CSU, lo que supone una mejora de la gestión global.

En cuanto al avance en la gestión del conocimiento del servicio, la propuesta se considera positiva porque plantean potenciar las capacidades de las aplicaciones corporativas ya existentes, Confluence y CMDB, mejorando su integración con ayudaDIGITAL y MTI; para ello, se optimizarán los circuitos de creación de contenido monitorizando su uso mediante un conjunto de indicadores en MTI.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 23/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUYR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



En lo relativo al avance en la implantación efectiva de la gestión de problemas, la propuesta se considera adecuado porque mejora la gestión de problemas entre el CSU, la STIC y el propio servicio mediante la creación de un grupo de trabajo dedicado a ello.

Si bien todas estas iniciativas se consideran beneficiosas para el SAS, todas supondrían consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera **positiva** en este apartado.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado para trasladar un análisis cuantitativo por proyecto en relación con este objetivo, expresando la estimación de esfuerzo diferenciando entre lo que está incluido de facto dentro de cada línea y lo que impone coste adicional, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo, si bien se echan en falta mapas de calor para exponer el impacto cualitativo estimado previsto en las medidas incluidas; para este objetivo, se describen un buen número indicadores que permitirían controlar la mejora real producida por las medidas implantadas, lo que se considera de gran valor, e incluye una penalidad por incumplimiento de compromisos.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **3,34** puntos.

UTE PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS, S.L.U - ACCENTURE, S.L. - FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto al establecimiento de equipos expertos en tecnologías comunes en varios nodos:

En relación con la organización y estructura de los equipos expertos, la propuesta se considera muy positiva porque la organización de grupos, equipos o en este caso, las denominadas “células” orientadas a conseguir la homogeneización final de todos los procesos en todos los nodos, se realiza a través de un centro dedicado específicamente a esta tarea. Se detallan las responsabilidades, las funciones y las herramientas. El planteamiento de organización y estructura es claro y acertado; el conjunto de ideas que se plasman, apoyadas en los grupos de expertos, está muy detallado. La estrategia que se plantea para la consecución del objetivo de homogeneización también está bien descrita, muy detallada y correctamente explicada y, además, no supondría consumo de HBS, puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

En relación con la idoneidad de la organización o estructura de los grupos de expertos, la propuesta se considera muy positiva porque está muy bien detallada y concretada, identificando no solo los procesos sino también el plan de transición y el encaje organizativo. La propuesta encaja bien en la situación actual de la unidad como punto de partida.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera **muy positiva** en este apartado.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 24/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a evolución de la gestión de la configuración y activos

En relación con la puesta en marcha o implantación de la gestión de la configuración y activos, la propuesta se considera positiva porque sugiere una serie de mejoras bien definidas y una implantación progresiva nodo a nodo para los sistemas de cómputo locales. Definen claramente el modelo de trabajo que desean alcanzar desde el inicio y plantean un seguimiento supervisado de estos cambios contemplando el punto de partida de los nodos.

En relación con la gestión de la configuración y la gestión del cambio, la propuesta se considera muy positiva porque plantea una estrategia con múltiples líneas entre las que destacan el uso de Altiris y Ansible para la gestión y automatización de la gestión de la configuración, tanto del puesto de usuario como de los sistemas de cómputo local.

También plantea el uso de Sonatype Nexus Repository como biblioteca definitiva de medios, es decir, un repositorio unificado de software desplegable, lo que es muy positivo.

En relación con el abordaje o consideración de construir un catálogo de tareas/actividades, la propuesta se considera positiva porque presenta de forma clara tanto el proceso de definición como de actualización de un catálogo, su integración con CSU y su utilización mediante su combinación con el catálogo de peticiones en la gestión de los procesos.

Si bien todas estas iniciativas se consideran beneficiosas para el SAS, todas supondrían consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera **positivo** en este apartado.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a disponer de un inventario hardware actualizado

La propuesta es muy positiva porque plantea el uso de CMS como herramienta para la gestión del inventario apoyada e integrada con Altiris, CRIJA, APOLO y WEB TÉCNICA. Plantean el mantenimiento y actualización del inventario con el escaneado de los códigos de barras que identifican a los activos, utilizar la plataforma MTI para la carga de datos de las distintas fuentes y para el cruce de información y la creación de un Cuadro de Mando de seguimiento.

Proponen también establecer un conjunto de reglas de discrepancia entre las distintas fuentes de información: Altiris, OCS, CRIJA, APOLO, VMWARE, NUTANIX, Monitoring 360, Centreon, Ansible y MTI para mantener la coherencia de la información del inventario, lo que se considera muy positivo.

Contemplan un rol dentro del CeCOM de gestor de inventario y gestión logística para asegurar la actualización del inventario en todas las herramientas del SAS (APOLO, CMS, ALTIRIS, OCS, ANSIBLE, VMWARE, NUTANIX, M360), lo que se considera adecuado.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 25/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Si bien todas estas iniciativas se consideran beneficiosas para el SAS, todas supondrían consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera **positiva** en este apartado.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a dar soporte y apoyo a las líneas descritas en el pliego en relación con este objetivo:

En relación con los procesos de gestión de cambios y lanzamientos, la propuesta se considera muy positiva porque plantea un modelo de trabajo bien definido para los sistemas de cómputo locales coherente con el implantado en los CTI (Centros de Tratamiento de la Información), junto con el uso de las herramientas NWT, ServiciosCGES, Confluence y JIRA, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

En relación con la evolución del modelo de gestión, la propuesta es muy positiva porque presenta, a través de los centros propuestos (CeTTAM, Centro de Transición, Transformación y Automatización del Servicio Multinodo; CeCOM, Centro de Coordinación de Operación Multinodo) además de la supervisión del servicio, promover y alinearse con los procesos de transformación de este. Plantean varias líneas de colaboración con CSU que son muy interesantes de cara a mejorar la gestión global del servicio, y además no supondrían consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

En relación con la gestión del conocimiento y ordenación de la información, la propuesta se considera positiva porque plantea varias medidas para recopilar y unificar información en la base de datos de conocimiento, en CMS y en Confluence. Plantean el uso mejorado de Confluence a través de la solución Oráculo, herramienta de software que utiliza la vectorización de los espacios de información de Confluence junto con la tecnología IA Generativa para extraer la información solicitada de los contenidos aumentando la potencia de búsqueda, si bien estas medidas supondrían consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

En relación con la gestión de problemas, la propuesta se considera positiva porque plantea el refuerzo de la figura de la Unidad de Gestión de Solicitudes Integrada, la cual consideran que está infrautilizada actualmente. Plantean, además, una serie de hitos y procesos dentro de la gestión de los problemas en la que juega un papel importante el CeCOM como punto de unión. Estos procesos no supondrían consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera **muy positiva** en este apartado.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado y visual para trasladar un análisis cualitativo; expresa el impacto de cada medida propuesta para la consecución del objetivo tratado. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo diferenciando entre lo que está incluido de facto dentro de cada línea y lo que impone coste adicional, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo. Se proyecta, mediante un cuadro de mando, el impacto de todas las medidas utilizando mapas de calor reflejando cada una de las que se incluyen en la propuesta, si bien en este

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO		28/03/2024	PÁGINA 26/96
	CARLOS GARCIA CORTES			
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA			
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ			
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		



objetivo no se trasladan indicadores con la finalidad de medir la mejora real producida ni contempla penalidades.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **3,41** puntos.

UTE TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA -INNOVACIONES TECNOLÓGICAS DEL SUR, S.L.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto al establecimiento de equipos expertos en tecnologías comunes en varios nodos:

En relación con la idoneidad de la organización o estructura de los equipos expertos, la propuesta se considera inapropiada porque, aunque está descrita y planteada coherentemente, algunas de las líneas de actuación propuestas no aportan cambios relevantes respecto a la situación actual.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera **pobre** en este apartado.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a la evolución de la gestión de la configuración y activos

En relación con la puesta en marcha o implantación de la gestión de la configuración y activos, la propuesta se considera positiva porque plantea el seguimiento y evolución del plan de transición de la gestión de cambios utilizando un conjunto de factores críticos de éxito (FCE) que permiten analizar su consecución; junto con estos indicadores, se plantea llevar a cabo un conjunto de actividades para garantizar un proceso de implantación de la gestión de la configuración con el menor impacto posible.

En relación con la gestión de la configuración y la gestión del cambio de los activos, la propuesta se considera pobre porque, aunque apuesta claramente por el uso de Altiris en el puesto de usuario como herramienta de automatización de gestión de la configuración, potenciando al máximo su uso, para los sistemas de cómputo local, sin embargo, no hay ninguna propuesta clara ni de automatización ni de gestión de la configuración.

En relación con los medios para la gestión de los activos, la propuesta se considera positiva porque contempla el uso de CMS como plataforma para la gestión de los activos, planteando también el uso de OCS y GLPI con software adicional propio para la gestión de la logística. Plantean la realización de mantenimientos preventivos tanto en puesto de usuario como en los sistemas de cómputo local y la realización de un piloto con distintas herramientas DEX para la gestión de la experiencia de usuario.

En relación con la disposición y ordenación de toda la información sobre el servicio, la propuesta se considera muy positiva porque plantea una buena descripción de los pasos a seguir para la creación o actualización del catálogo de tareas/actividades prestadas planteando su integración dentro de los procedimientos operativos.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 27/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Todas estas medidas supondrían consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera **suficiente** en este apartado.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a disponer de un *inventario hardware actualizado*:

La propuesta es pobre porque sustenta la gestión del inventario en la plataforma CMS corporativa, apoyándose en el uso de Altiris, OCS y GLPI, y se comprometen a una revisión activa junto con la realización del mantenimiento del inventario y a la entrega periódica de informes de situación, y plantean el uso de Nagios como herramienta de inventariado de red. También hace una propuesta de piloto de identificación de activos por RFID. No integran la gestión logística con todo el proceso y herramientas de gestión del inventario y, además, todas estas medidas supondrían consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera **pobre** en este apartado.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a dar *soporte y apoyo a las líneas descritas* en el pliego en relación con este objetivo:

En relación con los procesos de gestión de cambios y lanzamientos, la propuesta se considera pobre porque sugiere únicamente el uso de Altiris junto con las herramientas complementarias GLPI y OCS Inventory, sin detallar la medida ni dar una solución para los sistemas de cómputo local y, además, supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

En relación con la evolución del modelo de gestión de proyectos, la propuesta se considera suficiente porque se centra en la vertebración que realizarán del servicio en el Centro de Competencias, que se encargará de la organización y de los procesos de gestión, basándose en la generación de conocimiento y la adopción de buenas prácticas, sin aportar demasiado valor. Esta medida no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

En relación con la gestión del conocimiento y la ordenación de la información, la propuesta se considera adecuada porque expone la creación de un Centro de competencias para tal fin utilizando herramientas corporativas como Confluence, Altiris y otras propias, como Verifica-T u Telefónica Universitas, si bien no le otorga el papel protagonista a Confluence; se limita a citar la herramienta, si bien no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera **adecuada** en este apartado.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado y visual para trasladar un análisis cualitativo; expresa el impacto de cada medida propuesta para la consecución del objetivo tratado mediante un gráfico tridimensional, lo que se considera muy beneficioso. Respecto al

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 28/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo resaltando claramente las medidas que no suponen costes adicionales para el servicio, ofertadas como mejora, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo. Además, se realiza una proyección del resultado futuro de aplicar cada medida, lo que ayuda a la toma de decisiones porque se traducen a valor económico los beneficios de la aplicación de las medidas propuestas; esto se considera beneficioso. Además, y como complemento documental cuantitativo se refleja un catálogo de peticiones frecuentes con sus costes asociados y tiempos de resolución, lo cual se considera de valor. Por último, se contemplan indicadores afinados con el objetivo de medir la mejora real producida.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **2,15** puntos.

UTE AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. – IBERMÁTICA, S.L.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto al establecimiento de equipos expertos en tecnologías comunes en varios nodos:

En relación con la estructura y organización de los equipos expertos, la propuesta se considera positiva porque la iniciativa de gestión descrita está detallada, planteando la creación de una unidad que realizaría la gestión y coordinación para conseguir la unificación entre nodos mediante la implantación del “grupo de expertos swarm multimodo” apoyándose en un conjunto bien seleccionado de expertos.

En relación con la homogeneización y la gestión de procesos, la propuesta se considera adecuada porque está bien detallada, presentando varias líneas coherentes como, por ejemplo, la de “unidad de coordinación técnica y unificación de procesos inter-nodos”. Expone una estrategia de ejecución para la consecución de los objetivos, lo cual se considera que aumenta las posibilidades para la obtención de los resultados, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo lo anterior, se considera **adecuada**.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a evolución de la gestión de la configuración y activos:

En relación con la puesta en marcha o implantación de la gestión de la configuración y activos, la propuesta se considera adecuada, porque exponen sus iniciativas sin excesivo detalle o sin contemplar el impacto que pueden tener sus propuestas de cambios de funcionamiento o de gestión, si bien sí que destaca como medida correcta la de conciliar los datos de activos procedentes de diversas fuentes. Esto no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

En relación con la gestión de la configuración y la gestión del cambio de los activos, la propuesta se considera suficiente porque se limitan al proceso de despliegue y/o plataformado de equipos, exponiendo que disponen de un gran “conocimiento y experiencia” en la plataforma Altiris para volcado de imágenes y “plataformado masivo”, realizando una exposición poco detallada en lo relativo a la gestión del ciclo de

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 29/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AU6YR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



vida de las aplicaciones y, además, supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por otro lado, proponen acertadamente el uso de una biblioteca definitiva de medios para mantener actualizado el software a desplegar, aunque se considera suficiente porque supondría consumo de HBS, ya que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por otro lado, incluyen un mantenimiento de activos pormenorizado y particularizado según las características o tipo de activo y proponen un piloto para la utilización de una herramienta de gestión de la experiencia de usuario que relacionan con un mecanismo de monitorización de los activos de usuarios, lo que se considera suficiente porque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

En relación con el abordaje o consideración de construir un catálogo de tareas/actividades, la propuesta se considera positiva porque plantea una propuesta detallada y acertada sobre cómo crear y actualizar un catálogo de servicios, incorporando la gestión y utilización de dicho catálogo en los procesos diarios, reconociendo su importancia y situándolo como elemento clave, sugiriendo líneas de mejora del servicio apoyándose en el catálogo, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera **adecuada** en este apartado.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a disponer de un inventario hardware actualizado:

La propuesta se considera suficiente porque, aunque contempla la utilización de GLPI como herramienta de gestión de la configuración de los activos, no tiene en cuenta que el SAS ya dispone de una herramienta similar en la que se vertebra tanto el servicio de CSU como de SPU actual, y, si bien el uso de GLPI es posible y conveniente, no se expone ningún proceso de integración o funcionamiento conjunto o de sustitución bien detallado. Por otro lado, se sugiere la realización de auditorías periódicas para la consolidación del inventario y la utilización de Altiris como fuente adicional de información y apoyo a GLPI.

Se plantean distintas iniciativas para mantener la información del inventario actualizada, como las comprobaciones in situ, las visitas de los técnicos a los centros por tareas, o la detección de discrepancias de inventario. También plantea la validación por parte del propio usuario de la información, tarea que actualmente se realiza mediante AyudaDIGITAL, lo que se considera inapropiado.

Estas iniciativas supondrían consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera **pobre** en este apartado.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas en cuanto a dar soporte y apoyo a las líneas descritas en el pliego en relación con este

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 30/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AU9R6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



objetivo:

En relación con procesos de gestión de cambios y lanzamientos, la propuesta se considera suficiente porque, aunque presentan la utilización de Altiris como herramienta de automatización y de gestión, no la acompañan de una solución clara para los sistemas de cómputo local, lo que dejaría sin cubrir esa necesidad de control y, además, supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

En relación con la evolución del modelo de gestión de proyectos, la propuesta se valora como adecuada, porque, aunque plantean acertadamente la creación de un catálogo de solicitudes unificado, así como la creación de una unidad de coordinación para la unificación de procesos inter-nodos, algunas de las medidas se solapan con el funcionamiento de otros contratos o servicios sin que se tenga en cuenta en la propuesta y, además, supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

En relación con la gestión del conocimiento y ordenación de la información, la propuesta se considera adecuada, porque, si bien plantean mejoras en la plataforma de conocimiento corporativa que es Confluence y plantean la puesta en marcha de una plataforma de eLearning para la mejora de la formación junto con la utilización de una wiki, y la utilización de IA para hacer un mejor uso de la documentación y conocimiento almacenado, no explican cómo aprovechar esta información o funcionalidad a la finalización de la prestación, además, supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

En relación con la mejora en la gestión de problemas, la propuesta se considera adecuada porque plantea la creación de grupos o equipos expertos que pondrían el foco en la resolución de problemas de manera independiente al nodo en que se localicen, con una coordinación que garantizaría su funcionamiento, si bien supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera **adecuada** en este apartado.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe sin despliegues visuales, trasladando la información con simples tablas. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo exponiéndola claramente en cada medida que ofrecen, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo. Se analizan las propuestas y su realización con otros proyectos similares en otros organismos públicos, lo cual responde perfectamente a lo descrito en los pliegos, lo que se considera favorable. Se optimizan aquellos indicadores definidos en el pliego de prescripciones técnicas para los que no se solicitaba una mejora y no incluyen nuevos indicadores para la medición del resultado real producido por las iniciativas propuestas en este objetivo. Expresan los beneficios de aplicar las medidas en una tabla, lo que resulta menos claro frente a otras propuestas que utilizan herramientas visuales como mapas de calor o esferas, lo cual supone una desventaja.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **2,35** puntos.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 31/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AU9R6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Resumen de puntuación

EMPRESA	PUNTUACIÓN
UTE DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, S.L.U – PULSIA TECHNOLOGY, S.L.	3,59
SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES, S.L.	3,34
UTE PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS, S.L.U – ACCENTURE, S.L. – FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.	3,41
UTE TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA - INNOVACIONES TECNOLOGICAS DEL SUR, S.L.	2,15
UTE AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. – IBERMÁTICA, S.L.	2,35

4.1.2.C. Objetivo 3: Mejora de la línea de servicios de logística TIC, hasta un máximo de 4 puntos.

UTE DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, S.L.U – PULSIA TECHNOLOGY, S.L.

En relación con la determinación del número de almacenes que se estiman necesarios para almacenar de forma óptima los elementos del servicio:

La propuesta detalla una estructura de almacenes en tres niveles (provincial, auxiliar y técnico o caché) complementados con un taller centralizado y un laboratorio de pruebas, ofreciendo instalaciones del proveedor para las provincias donde el SAS no disponga de un almacén provincial, y adicionalmente, dos almacenes principales en Sevilla y Málaga. La propuesta detalla cómo pondría a disposición del SAS almacenes o talleres adicionales no incluidos en la configuración inicial descrita y su coste, no incluido de facto en la prestación del servicio. Por todo ello, la propuesta se considera **muy positiva**.

En relación con el control de los almacenes para tener localizados todos los elementos del servicio (CI):

Se realiza una explicación detallada del proceso de gestión logística. Se tienen en cuenta las herramientas existentes para la automatización del mantenimiento del CMS y el ciclo de vida de la gestión de activos y la responsabilidad de mantenerlo al día. Como proyectos de mejora, proponen el desarrollo de dos Apps: una de control de inventario (conectada con CMS, denominada InventariaDDos) y otra de control de ruta de los vehículos (para Android). Además, esto no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio, por lo que se considera **excelente**.

En relación con la gestión logística y sus procesos:

Se detalla el modelo ofrecido, haciendo especial mención a la logística inversa y a la gestión de almacén. Como mejoras, se propone la elaboración de catálogos de equipos en diferentes estados que serán estudiados por un “Gestor de la demanda” para ser tratados atendiendo a su tipología, ofreciéndose herramientas novedosas para realizar un servicio de gestión de conocimiento, configuración y activos asociado a los Cis. Se contemplan roles concretos dedicados a la logística y dotación de material de reposición. Se ofrecen como mejoras novedosas y de interés tanto la implantación del pasaporte verde

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 32/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmdpnpsetczmkz64bc6auyr6xh9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



digital y la inclusión del análisis de los costes logísticos en la resolución de incidencias, lo que se considera excelente, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

La propuesta ofrece un modelo de organización detallado y responde adecuadamente a las necesidades de transporte indicadas en el pliego de prescripciones técnicas en número y tipo de dispositivos, asegurando el 100% de los centros alcanzables en menos de una hora, y manteniendo una estrategia de Ecomovilidad alineada con lo solicitado y sin coste adicional para el proyecto. Ofrece, asimismo, adaptabilidad a nuevas necesidades que surjan durante la vida del contrato mediante la puesta a disposición del SAS de transportes extras. Esto no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio, por lo que la propuesta se considera **muy positiva**.

A nivel general, en este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado y visual para trasladar un análisis cualitativo; expresa el impacto (bajo, medio, alto) de cada medida propuesta para la consecución del objetivo tratado. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo diferenciando entre lo que está incluido de facto dentro de cada línea y lo que impone coste adicional, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo.

Se proyecta, mediante un cuadro de mando, el impacto de todas las medidas utilizando mapas de calor y reflejando cada una de ellas; trasladan en una tabla tres indicadores de medición del objetivo que están bien aterrizados respecto a la finalidad de medir la mejora real producida, y que, a pesar de ser escasos y de que tan sólo presentan una penalidad asociada, se consideran de valor; además, en el apartado medición/entregable de todas las iniciativas propuestas contemplan bastantes indicadores útiles para la medición real producida tras la implantación de las iniciativas que trasladan.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **3,80** puntos.

SOLUTIA INNOVWORD TECHNOLOGIES, S.L.

En relación con la determinación del número de almacenes que se estiman necesarios para almacenar de forma óptima los elementos del servicio:

La propuesta sugiere una solución estratificada de *almacenes propios* sin coste adicional para el SAS, que en capacidad y número cumple sobradamente con los requerimientos expuestos, aportando 8 almacenes (uno principal y 7 provinciales) con horario 24x7 junto con una gran cantidad de Puntos de Entrega. Adicionalmente, propone aportar material de botiquín para centros adicionales, configurándolos como almacenes virtuales. Todo ello aporta un valor importante a la solución y una clara adaptación al crecimiento ocasional de la demanda, por lo que la propuesta se considera **excelente** porque, además, no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

En relación con el control de los almacenes para tener localizados todos los elementos del servicio (CI):

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 33/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



La propuesta realiza una adecuada exposición de la complejidad del control de los almacenes y de la gestión de inventario, proponiendo estrategias de automatización para el mantenimiento de éste y también un protocolo de aseguramiento de la coherencia con una herramienta adicional e integrándolo con las demás herramientas indicadas en el pliego de prescripciones técnicas, principalmente CMS, asumiendo la responsabilidad en el proceso de mantenimiento y control de toda la operativa.

Propone un abordaje del ciclo de gestión de los Cis de principio a fin, haciendo hincapié en el reciclado de los equipos obsoletos. También analiza el riesgo de la lentitud de los ciclos de compra de material del SAS proponiendo posibles formas de mitigarlo. Además, ofrece proyectos de mejora de interés para el SAS; todas las ideas se consideran acertadas y bien expuestas, que no supondrían consumo de HBS, puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio, por lo que en este apartado por lo que la propuesta se considera **muy positiva**.

En relación con la gestión logística y sus procesos:

La propuesta ofrece un modelo organizativo con personal dedicado. Tiene en cuenta la capacitación específica tanto para personal SAS relacionado con esta actividad como para personal de la empresa. Asimismo, ofrece colaboración con terceros para complementar la distribución de equipos o piezas de reparación; todas las ideas se consideran acertadas y bien expuestas, y no supondrían consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

En relación con los medios de transporte, la propuesta recoge, como costes incluidos en el proyecto, la disponibilidad de una cantidad de vehículos de movilidad sostenible muy alineada con las necesidades del SAS, tanto en número de vehículos como en su naturaleza. Ofrece adaptabilidad para poder dar respuesta a necesidades “extra” puntuales sin coste adicional para el proyecto, dando respuesta en todos ellos a estrategias de sostenibilidad; las ideas se consideran acertadas, aunque existen propuestas más completas.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado para trasladar un análisis cuantitativo por proyecto en relación con este objetivo, expresando la estimación de esfuerzo diferenciando entre lo que está incluido de facto dentro de cada línea y lo que impone coste adicional, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo, si bien se echan en falta mapas de calor para exponer el impacto cualitativo estimado previsto en las medidas incluidas; para este objetivo, se describen un buen número indicadores que permitirían controlar la mejora real producida por las medidas implantadas, lo que se considera de gran valor, si bien no incluyen penalidades por incumplimiento de compromisos.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **3,80** puntos.

UTE PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS, S.L.U – ACCENTURE, S.L. – FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

En relación con la determinación del número de almacenes que se estiman necesarios para almacenar de forma óptima los elementos del servicio:

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 34/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



La propuesta sugiere la creación de una red, centralizando su gestión a través de dos grandes centros de distribución, Málaga y Sevilla, y un gran número de Centros de Almacenamiento Local, pero no aclaran si estos impondrán costes adicionales al SAS o no. Además, plantean un dimensionamiento y gestión de recursos humanos y técnicos desde la perspectiva logística y llevar a cabo un análisis periódico de la eficiencia de dichos centros de almacenamiento y flexibilidad en su disposición, que, si bien es acertado, supone costes adicionales al servicio, por lo que en este apartado la propuesta se considera **adecuada**.

En relación con el control de los almacenes para tener localizados todos los elementos del servicio (CI):

La propuesta tiene en cuenta la puesta en marcha de procesos de automatización, sugiriendo correctamente el uso de nuevas herramientas, todas ellas integradas con el CMS del SAS, tal y como se describía en el pliego de prescripciones técnicas. Se contempla el ciclo de vida completo de los activos TIC desde su adquisición hasta su eliminación y se identifican claramente las responsabilidades en la actualización de la información; adicionalmente, ofrece iniciativas de mejora de interés para el SAS que no supondrían consumo de HBS, puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio, si bien existen otras propuestas más detalladas y, por tanto, de mayor valor; por todo lo anterior, en este apartado la propuesta se considera **positiva**.

En relación con la gestión logística y sus procesos:

En relación con la gestión logística, la propuesta hace una correcta exposición en cuanto al modelo de gestión que se expone, ofreciendo una visión integrada de la “Gestión de Logística” y la “Gestión de Activos TIC” para el SAS. Proponen disponer de personal específicamente dedicado a la logística, y tienen en cuenta formación específica en esta materia para sus técnicos. Es interesante su propuesta de cuadro de mando de gestión de stock en almacenes como clave para controlar la logística TIC; las ideas se consideran acertadas, aunque supondrían consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

En relación con los medios de transporte ofrecen, como “coste incluido en el proyecto”, la dotación de 8 furgonetas taller, una por provincia, pero no aclaran bien cómo se proporcionarán el resto de los vehículos, mientras que otras ofertas detallan de forma expresa cómo aportan todos los vehículos en el servicio. Sí contempla estrategias de sostenibilidad en los vehículos ofertados y la posibilidad de necesidades especiales de otro tipo de vehículos o incluso el apoyo de servicios de mensajería en caso de contingencia.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera **adecuada** en este apartado.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado y visual para trasladar un análisis cualitativo; expresa el impacto de cada medida propuesta para la consecución del objetivo tratado. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo diferenciando entre lo que está incluido de facto dentro de cada línea y lo que impone coste adicional, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo. Se proyecta, mediante un cuadro de mando, el impacto de todas las medidas utilizando mapas de calor reflejando cada una de las que se incluyen en la propuesta, si bien en este objetivo se trasladan ejemplos de indicadores con la finalidad de medir la mejora real producida pero no

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 35/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



contempla penalidades.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **2,85** puntos.

UTE TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA -INNOVACIONES TECNOLOGICAS DEL SUR, S.L.

En relación con la determinación del número de almacenes que se estiman necesarios para almacenar de forma óptima los elementos del servicio:

La propuesta propone continuar con los almacenes ya existentes, añadiendo, sin coste alguno para el SAS, la disposición de dos almacenes adicionales centralizados en Sevilla y Málaga. Se realizan proposiciones de análisis de mejora del servicio y se aportan adicionalmente otros ocho almacenes o puntos de recogida, si bien estos impondrán costes adicionales al SAS. Por todo ello, en este apartado se considera que la valoración de la propuesta es **adecuada**.

En relación con el control de los almacenes para tener localizados todos los elementos del servicio (CI):

En relación con el control de Cis, la propuesta tiene en cuenta la automatización del proceso considerando las herramientas indicadas en el pliego de prescripciones técnicas y proponiendo una adecuada línea de integración con ellas. Se plantea un protocolo de gestión de los CI's de principio a fin, pero sin profundizar en la responsabilidad final del mantenimiento del control de éstos, puesto que recaería en parte del equipo sin presencia física en los centros y, además, supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio. Por todo ello, en este apartado se considera que la valoración de la propuesta es **pobre**.

En relación con la gestión logística y sus procesos:

Plantean correctamente las opciones disponibles y los riesgos existentes y proponen un modelo de gestión acorde a los objetivos requeridos por el SAS. Diferencian claramente las tareas de logística y proponen un equipo con dedicación a ellas, aunque hay consideraciones algo desalineadas entre las tareas enumeradas. Sí tienen en cuenta aspectos como la formación específica en logística o la colaboración con otros proveedores. Sin embargo, en puntos como la colaboración con terceros, no aclaran si estos impondrán costes adicionales al SAS o no.

En relación con los medios de transporte, la propuesta realiza un análisis detallado de la cantidad de vehículos que se requieren, con criterios bastante razonados y con una aproximación idónea a las necesidades del SAS, planteando una proposición comprometida con el medio ambiente. Dentro de la dotación ofertada, cabe destacar que se ha trasladado que no representará coste adicional para el SAS. Asimismo, añade un modelo ventajoso de gestión puntual de picos de demanda que permite al SAS disponer de más transportes en caso de necesidad.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 36/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Por todo lo anterior, la propuesta se considera **positiva** en este apartado.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado y visual para trasladar un análisis cualitativo; expresa el impacto de cada medida propuesta para la consecución del objetivo tratado mediante un gráfico tridimensional, lo que se considera muy beneficioso. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo resaltando claramente las medidas que no suponen costes adicionales para el servicio, ofertadas como mejora, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo. Además, se realiza una proyección del resultado futuro de aplicar cada medida, lo que ayuda a la toma de decisiones porque se traducen a valor económico los beneficios de la aplicación de las medidas propuestas; esto se considera beneficioso. Además, y como complemento documental cuantitativo se refleja un catálogo de peticiones frecuentes con sus costes asociados y tiempos de resolución, lo cual se considera de valor. Por último, se contemplan indicadores afinados con el objetivo de medir la mejora real producida.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **2,70** puntos.

UTE AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. – IBERMÁTICA, S.L.

En relación con la determinación del número de almacenes que se estiman necesarios para almacenar de forma óptima los elementos del servicio:

La propuesta contempla dos almacenes principales en Sevilla y Granada, y “de manera adicional” pondrán a disposición del servicio otros ocho provinciales, pero no aclaran si suponen coste adicional o no; tampoco detalla nada sobre sus dimensiones o capacidades ni sobre cómo afrontarían posibles situaciones de mayor o menor necesidad de espacio de almacenamiento; por todo ello, en este apartado se considera que la valoración de la propuesta es **pobre**.

En relación con el control de los almacenes para tener localizados todos los elementos del servicio (CI):

En cuanto al control de los Cis, la propuesta plantea soluciones de automatización para el control y la puesta al día de la información. Sin embargo, no define la integración de las herramientas propuestas con el CMS. Se describe el ciclo de vida del equipamiento incluyendo su reciclaje final pero no detalla de qué parte del equipo será la responsabilidad de mantener la información del CMS actualizada. Plantea algunos aspectos para mejorar el proceso de control de los Cis, pero con detalle insuficiente, por lo que la valoración de la propuesta en este apartado es **muy pobre**.

En relación con la gestión logística y sus procesos:

En relación con la gestión logística, la propuesta no detalla el modelo adoptado. Se expone que habrá un equipo dedicado a estas funciones, pero de forma somera, sin mencionar la formación en logística que dicho personal debiera tener.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 37/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AU9R6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



En relación con los medios de transporte, la propuesta no especifica ni el número ni el tipo de los vehículos ofertados, ni una valoración en costes, ni cuál es su estrategia de adaptabilidad a demandas que salgan de lo habitual. En resumen, no detalla las condiciones del servicio (personales, vehículos y otros medios materiales necesarios) ofertados al SAS para afrontar el transporte de equipos hardware.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera **extremadamente pobre** en este apartado.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe sin despliegues visuales, trasladando la información con simples tablas. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo exponiéndola claramente en cada medida que ofrecen, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo. Se analizan las propuestas y su realización con otros proyectos similares en otros organismos públicos, lo cual responde perfectamente a lo descrito en los pliegos, lo que se considera favorable. Se optimizan aquellos indicadores definidos en el pliego de prescripciones técnicas para los que no se solicitaba una mejora y no incluyen nuevos indicadores para la medición del resultado real producido por las iniciativas propuestas en este objetivo. Expresan los beneficios de aplicar las medidas en una tabla, lo que resulta menos claro frente a otras propuestas que utilizan herramientas visuales como mapas de calor o esferas, lo cual supone una desventaja.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **0,92** puntos.

Resumen de puntuación

EMPRESA	PUNTUACIÓN
UTE DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, S.L.U – PULSIA TECHNOLOGY, S.L.	3,80
SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES, S.L.	3,80
UTE PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS, S.L.U – ACCENTURE, S.L. – FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.	2,85
UTE TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA - INNOVACIONES TECNOLOGICAS DEL SUR, S.L.	2,70
UTE AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. – IBERMÁTICA, S.L.	0,92

4.1.2.D. Objetivo 4: Consolidación de una gestión del conocimiento efectiva, hasta un máximo de 4 puntos.

UTE DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, S.L.U – PULSIA TECHNOLOGY, S.L.

En relación con la implantación de un proceso de gestión del conocimiento real en el servicio e integrado con las herramientas existentes:

Proponen, acertadamente, la utilización de las herramientas de gestión de tickets implantadas en el SAS: Nueva Web Técnica y Jira, lo cual se considera conveniente; sugieren, además, usar una nueva herramienta de gestión de Tickets DDOS que han desarrollado y que se integra con las anteriores y con otras utilidades software; la herramienta se considera beneficiosa, puesto que podría favorecer o mejorar la eficiencia del

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 38/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



servicio, si bien no queda del todo claro que, en relación con una gestión del conocimiento efectiva, influya reduciendo los tiempos de resolución de incidencias. Además, aunque se indica que ésta se encuentra conectada con otra herramienta de gestión del conocimiento adicional para el acceso por parte de los técnicos a manuales, guías o KI's (píldoras de conocimiento) y que no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio, no se describen los mecanismos de sincronización de la información.

Además, se considera ventajoso que, como parte del Servicio de diseño y transición, y sin que suponga coste para el SAS, propongan la evolución, continuación y mejora del Proyecto de Gestión del Conocimiento y seguimiento del Servicio COMPÁS como modelo de gestión apoyado en la herramienta Confluence para unificar información y conocimiento, y promover la resolución en los primeros niveles (shift to left), lo cual, si bien es continuista y no aporta medidas destacables para evolucionarlo, es beneficioso y se alinea con las necesidades de mejora de los procesos de gestión del conocimiento del SAS.

Sugieren documentar un conjunto de procedimientos de uso generalizado con el objetivo de potenciar el mismo nivel de calidad de servicio de soporte al puesto y de gestión de sistemas de cómputo locales en todos los nodos, para lo cual se apoyan acertadamente sobre diversas iniciativas de generación de conocimiento denominadas "protocolos", destacando el de ataques de red, navegación, proxy o estado de nivel de riesgo de los servidores, los cuales se consideran beneficiosos, posibilitando así la distribución de un conjunto de procesos reglados para uso generalizado; estos protocolos se incorporan a la gestión del conocimiento del SAS utilizando la herramienta Confluence, lo que se considera conveniente. La medida podría aportar mucho más valor al servicio si fuese más adaptada a los requisitos del SAS en lo relativo a la relación con todas las partes interesadas y la mejora en los tiempos de respuesta de resolución, si bien no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Plantean que la gestión de problemas y las buenas prácticas se documenten como parte del proceso de gestión del Conocimiento, colocando un check de resolución para la generación automática de píldoras de conocimiento (KI), lo que se considera muy beneficioso, aunque se trata de una solución dependiente de la actuación del técnico, lo que ofrece pocas garantías de éxito puesto que no estaría automatizado. Proponen también el estudio periódico de tiques resueltos para incorporarlos a la base de conocimiento, lo que permitirá generar un informe detallado en Confluence que sería de utilidad y aportaría valor, si bien no trasladan el detalle concreto del proceso. Esto no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta se considera para este subapartado como **adecuada**.

Respecto a la determinación de mecanismos efectivos que permitan la rápida y efectiva cobertura de recursos profesionales por cualquier indisponibilidad:

Proponen muy acertadamente implementar un manual de buenas prácticas en la atención al usuario para orientar a los técnicos, lo cual es una iniciativa de valor porque ayuda a que todos ellos puedan proceder de forma homogénea en todos los nodos, lo que podría favorecer incluso la rotación temporal de profesionales entre distintos nodos en caso de indisponibilidad. Esto no supondría consumo de HBS

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 39/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Adicionalmente, y enmarcado en este objetivo, sugieren acertadamente normalizar y unificar procesos, creando protocolos y procedimientos de uso generalizado dentro de Confluence, lo que servirá para potenciar un mismo nivel de calidad de servicio con independencia del nodo. Esto tampoco supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Proponen también la creación del GTE o grupo técnico de expertos, que tendría entre sus objetivos la compartición de información para promover el desarrollo de diferentes capacidades y la existencia de técnicos multidisciplinares, que consideramos útil y que reduciría la curva de aprendizaje de los técnicos lo que redundaría en la posibilidad de sustituciones rápidas y efectivas de técnicos en caso de indisponibilidad. Aunque las iniciativas se consideran oportunas, no tienen impacto alguno en la incorporación de nuevos técnicos de forma ágil y rápida; además, supondrían consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo ello, la propuesta en este subapartado se considera **adecuada**.

En relación con la realización de la planificación y gestión de las necesidades de adiestramiento y capacitación necesarios para la correcta prestación del servicio:

Proponen la creación de una oficina de calidad y mejora continua encargada de la capacitación y formación a los profesionales, la cual dispondrá de un rol de Responsable de Formación designado que se apoyará en los Coordinadores de nodo, lo cual aporta valor porque permite trasladar las particularidades formativas específicas de cada nodo.

La oferta propone implantar un proceso de gestión de la formación que se desgana y detalla de forma idónea y clara en diferentes bloques atendiendo al objeto del proceso formativo, señalando los perfiles implicados, el tipo de formación, si está o no homologada, el formato del recurso formativo, etc., lo que consideramos que proporciona garantías para evitar divergencias entre la propuesta formativa y las necesidades reales de conocimiento de los técnicos para su desempeño. Incluye, además, detalle sobre kits de “on boarding”, plataformas de formación de la persona licitadora, disposición de plataformas formativas en la nube, etc. Adicionalmente, plantean acertadamente controlar mediante una matriz de habilidades las capacidades y carencias de adiestramiento de los técnicos, con el objetivo de compensar y corregir la falta de conocimiento, lo que entendemos que aporta valor.

Estas dos propuestas no supondrían consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por otro lado, y con respecto a los usuarios finales, proponen la programación de jornadas informativas sobre resolución de incidencias a determinados perfiles de usuarios junto con los perfiles técnicos (tanto propios como técnicos del contrato de Centro de Soporte a Usuarios). Esta medida es muy novedosa y consideramos que puede tener impacto favorable en el servicio; las jornadas se celebrarían en modalidad in-situ y remoto, se llevarían a cabo acciones formativas a través de plataformas corporativas y se realizaría el envío de boletines con FAQ. Proponen la construcción de un Catálogo de Competencias que permitiría

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 40/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



a los usuarios adquirir habilidades digitales con el objetivo de fomentar la autorresolución de peticiones, lo que se considera de valor para el servicio, si bien no vinculan esta medida con los programas de adiestramiento y capacitación. Esto no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio

Por todo ello, la propuesta en este subapartado se considera **muy positiva**.

A nivel general, en este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado y visual para trasladar un análisis cualitativo; expresa el impacto (bajo, medio, alto) de cada medida propuesta para la consecución del objetivo tratado. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo diferenciando entre lo que está incluido de facto dentro de cada línea y lo que impone coste adicional, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo.

Se proyecta, mediante un cuadro de mando, el impacto de todas las medidas utilizando mapas de calor y reflejando cada una de ellas; trasladan en una tabla tres indicadores de medición del objetivo que están bien aterrizados respecto a la finalidad de medir la mejora real producida, y que, a pesar de ser escasos y de que tan sólo presentan una penalidad asociada, se consideran de valor; además, en el apartado medición/entregable de todas las iniciativas propuestas contemplan bastantes indicadores útiles para la medición real producida tras la implantación de las iniciativas que trasladan.

Por tanto, basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este objetivo una valoración global de **3,11** puntos.

SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES, S.L.

En relación con la implantación de un proceso de gestión del conocimiento real en el servicio e integrado con las herramientas existentes:

La propuesta realiza una exposición clara, precisa e idónea de las herramientas actualmente utilizadas en la base de datos del conocimiento (KDB) del SAS. Disponen de una suite propia de herramientas que conforman un sistema de gestión integral del servicio (SGIS), compuesta por los módulos de funcionalidad siguientes: FSM (Field Service Management), basado en GLPI y ServiceNow, Warehouse Management de SAP, para logística y almacén y una aplicación móvil para la localización de técnicos y asignación de rutas. Lo sugerido se considera una propuesta de valor, puesto que complementa y mejora al conjunto de herramientas que actualmente sustentan el servicio, y no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Además, proponen utilizar Confluence desde una perspectiva de uso de las capacidades de coordinación de planes y toma de decisiones y de colaboración entre equipos de trabajo, y Jira Work Management, por sus capacidades de gestión de proyectos colaborativos y comunicación en tiempo real junto con la citada herramienta de gestión integral del servicio (SGIS), integrada a su vez con NWT/CMS, a la que se reportarán todos aquellos datos definidos como de interés y que se consolidarán sobre las bases de datos de conocimiento de NWT, integradas también con la herramienta Confluence: CA-SDM y CA-KDB. Las herramientas enumeradas encajan con las necesidades del SAS en este objetivo y no supondría consumo

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 41/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Su herramienta interna de ticketing permite la generación de avisos al equipo técnico para informarle de la existencia de solicitudes similares a la petición que esté atendiendo en ese momento el técnico asignado; para la implementación de esta funcionalidad se usarán mecanismos de inteligencia artificial que posibiliten clasificar automáticamente las solicitudes y ofrecer soluciones utilizando algoritmos de clasificación y búsqueda profunda y la integración existente entre NWT/CMS, la infraestructura de CA, y ServiceNow. Así, la solución propuesta por esta inteligencia artificial enriquecida favorecería la determinación de la actuación que se considera “la recomendada” para solucionar la petición en curso, lo cual reduce los tiempos de resolución; sin embargo, no está claro que lo que se propone pueda ser extrapolable a los todos los actores del Servicio, como por ejemplo a proveedores de servicios TIC o proveedores externos aunque no supondría consumo de HBS, puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Plantean, muy acertadamente, potenciar una cultura del conocimiento como pilar de la gestión y prestación de los servicios, llevando a cabo las siguientes actividades: promover en el personal adscrito al proyecto la importancia del conocimiento, establecer canales de comunicación y colaboración (plataformas de colaboración en línea, foros o grupos de discusión), facilitar la captura y documentación del conocimiento en la resolución de incidencias y problemas, fomentar el aprendizaje y la formación continua incentivando a los técnicos, fomentar la colaboración y el trabajo en equipo, evaluar y medir el uso del conocimiento y reconocer y recompensar el conocimiento compartido; esta medida se considera como una idea transformadora, que no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio, y entendemos que mejora tiempos de respuesta y procesos, si bien se considera muy difícil llevarla a cabo simplemente con lo proyectado en la oferta.

Proponen la creación de la Oficina del Conocimiento, la revisión del actual proceso de gestión del conocimiento, la adecuación al ámbito concreto del servicio (organización de espacios del Confluence de la STIC) e ideas de mejora relacionadas con la revisión de las necesidades de conocimiento. Se considera que estas medidas pueden suponer una mejora continua en los procesos y los tiempos de resolución de incidencias. Proponen la utilización de los productos Jira Work Management (junto con Confluence) para su utilización por los integrantes de los grupos especializados de ingeniería de puesto de trabajo digital y plataformas de cómputo locales; además, esta medida implicará también la realización de una auditoría por un especialista en la suite Atlassian; se considera que estas medidas aportan valor a la gestión del servicio porque se integran con las herramientas existentes; entendemos que la gestión del conocimiento mejora e influye reduciendo los tiempos de resolución de peticiones, si bien el impacto real en el subapartado se considera limitado con la información que se ha trasladado en la propuesta y supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio

Por todo ello, la propuesta en este subapartado se considera **positiva**.

Respecto a la determinación de mecanismos efectivos que permitan la rápida y efectiva cobertura de recursos profesionales por cualquier indisponibilidad:

Proponen la creación del rol de responsable de Recursos Humanos, Cultura Corporativa y Conocimiento,

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 42/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



que se incorporará a la Oficina para la Recepción y Transferencia del servicio y se encargará específicamente de gestionar los recursos humanos, siendo responsable del proceso de reclutamiento, de transmitir una adecuada cultura corporativa y de trabajar para el desarrollo formativo de todo el equipo de trabajo. Esta medida es conveniente y puede aportar valor a la gestión del servicio, si bien se considera que, por sí sola, no ofrece garantías claras de que los recursos que deban incorporarse lo hagan en el menor tiempo posible ni que la curva de aprendizaje sea mínima en todos los casos, aunque no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Proponen acertadamente un plan para la incorporación de recursos que incluiría la definición de los perfiles/roles necesarios para la prestación del servicio; el proceso de incorporación comenzaría antes incluso de que el recurso técnico perteneciera a la plantilla. Se le entregaría un manual de bienvenida con el conocimiento necesario para un enrolado rápido, basado en el actual Protocolo para la Incorporación de Técnicos a Soporte Provincial. Además, a cada técnico se le proporcionaría acceso a los distintos tipos de contenidos de formación online habilitados, siendo de obligado cumplimiento para su contratación que haya completado previamente los cursos determinados para su rol/perfil. Se considera que estas medidas reducen la curva de aprendizaje y aportan valor a la gestión del servicio, si bien la extensión temporal consumida en la formación previa podría aumentar el tiempo de incorporación del recurso. Esto no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Adicionalmente a lo descrito, proponen la realización de un proceso de selección continuo de reclutamiento y selección de técnicos; se llevaría a cabo una constante búsqueda de talento, disponiendo de un flujo constante de candidatos potenciales, lo que se considera que aportaría valor a la gestión del servicio porque facilitaría la rápida identificación y contratación de nuevos recursos ante una indisponibilidad no prevista. Esto no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo ello, la propuesta en este subapartado se considera **positiva**.

Realización de la planificación y gestión de las necesidades de adiestramiento y capacitación necesarios para la correcta prestación del servicio:

Proponen acertadamente que el responsable de Recursos Humanos, Cultura Corporativa y Conocimiento identifique las necesidades de capacitación, el diseño y la implementación de programas de formación y desarrollo en sus medidas de impulso de la gestión de conocimiento, focalizando sus esfuerzos en la mejora de la capacitación de los usuarios finales del servicio, coordinando la generación de ítems de conocimiento y contenidos formativos a los que tienen acceso, con objeto de mejorar sus competencias digitales; se definen muy claramente las funciones de este rol, y se considera que pueden aportar valor a la gestión del servicio, si bien sólo con la disponibilidad de este perfil no se garantiza la consecución de los objetivos. Esto no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Proponen de forma correcta y complementaria a la contratación, un programa de acogida estructurado y personalizado con la asignación de un mentor durante los 3 primeros meses de servicio que adapte los contenidos del manual de bienvenida a las particularidades de cada nodo, lo cual aporta valor a la

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 43/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



capacitación, y un programa formativo especializado en aquellos gaps detectados para los recursos técnicos que lo requieran, lo que resulta conveniente porque afina el contenido formativo para adaptarlo a su destinatario. Esto no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Se confeccionará un plan de formación dirigido a todo el personal que forme parte del servicio, y será consensuado con la STIC y personalizado a los distintos perfiles/roles competenciales definidos. Éste identificará las necesidades de formación trimestralmente y se hará personalizado para cada nodo, lo cual es idóneo para minimizar las divergencias de formación puesto que se particularizará por perfil y nodo; sin embargo, no se traslada claramente que se realice una coordinación con los responsables de nodo de cada provincia para la formación. Es apropiado para la consolidación del conocimiento, y en base a las particularidades que pueden existir en cada nodo, que en su propuesta se comprometan a la impartición de un mínimo de 50 horas formativas anuales de media por cada técnico involucrado en el servicio y sin impactar al servicio, en cursos y actividades formativas a elección de la STIC, completamente personalizados a sus necesidades. Implantarán un portal de formación online usando un sistema de contenidos para Moodle o Canvas, comprometiéndose a generar contenidos formativos y recursos de aprendizaje de calidad directamente relacionados con su ámbito de aplicación para que sean publicados a través de los canales habilitados de AyudaDIGITAL, lo cual aporta valor puesto que cumple con la necesidad de que se integre el conocimiento con las herramientas existentes, fomentando la autorresolución de solicitudes por parte de los usuarios finales. Esto afianza que la gestión del conocimiento llegue a todas las partes interesadas (stakeholders).

Proponen la Implantación de un marco de competencias digitales que permitiría el diseño automatizado ad-hoc, para cada usuario y de un programa formativo específico para desarrollar y/o cubrir sus propios déficits en función de su segmento/perfil, lo que contribuiría a una menor dependencia del soporte técnico. Todo lo descrito se considera acertado, porque, aunque se prioriza minimizar las divergencias entre técnicos y los distintos roles establecidos y se tienen en cuenta a todos los interesados o stakeholders, no consideramos que las medidas contribuyan a integrar completamente los conocimientos entre nodos consiguiendo que no diverjan, habida cuenta de las particularidades o tecnologías implantadas en ellos. Esto no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo ello, la propuesta en este subapartado se considera **adecuada**.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado para trasladar un análisis cuantitativo por proyecto en relación con este objetivo, expresando la estimación de esfuerzo diferenciando entre lo que está incluido de facto dentro de cada línea y lo que impone coste adicional, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo, si bien se echan en falta mapas de calor para exponer el impacto cualitativo estimado previsto en las medidas incluidas; para este objetivo, se describen un buen número indicadores que permitirían controlar la mejora real producida por las medidas implantadas, lo que se considera de gran valor, e incluyen penalidades por incumplimiento de algunos compromisos.

Por tanto, basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración global de **3,14** puntos.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 44/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



UTE PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS, S.L.U – ACCENTURE, S.L. – FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

En relación con la implantación de un proceso de gestión del conocimiento real en el servicio e integrado con las herramientas existentes:

Proponen utilizar todas las herramientas de gestión del Puesto de Trabajo Digital y de los Sistemas de Cómputo Locales y también las empleadas en el contrato de CSU, utilizando la CMS y KDB de la herramienta ITSM CA-SDM, accediendo a través de NWT ITSM CA-SDM, y ServiciosCGES para el acceso al modelo de datos, ayudaDIGITAL-Escritorio, AyudaDigital_Web y AyudaDigital_App, para proporcionar a los usuarios información completa. Adicionalmente, proponen usar los productos de Altlassian, tanto Confluence como Jira. Estas medidas resultan convenientes y aportan valor para lograr que el proceso de gestión del conocimiento se integre con las herramientas existentes. No obstante, carecen de una medida clara que mejore los tiempos de resolución de las peticiones y la reutilización del conocimiento dirigido a la mejora de dichos tiempos de resolución. Esto no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio

Proponen, de forma acertada, garantizar que el conocimiento de Confluence sea accesible y actualizado y que la información sea completa y útil, tanto para los usuarios como para los técnicos, sean experimentados o noveles. Esta tarea se encomienda al rol de Gestor del Conocimiento y Experiencia de Usuario, que contará con el apoyo de los Coordinadores y técnicos del CeCOM cuando sea necesario.

Además, proponen llevar a cabo cambios en la gestión del conocimiento, como por ejemplo, la actualización de contenidos, analizar las necesidades de los usuarios para adecuarlas y conocer su nivel de satisfacción, recoger las opiniones de los “usuarios embajadores”, colaborar con el CSU, realizar un mantenimiento de Kis en la KDB y mejorar el acceso a la información mediante la integración de DASD junto con la aplicación de GenIA en la KDB, realización de búsquedas mediante Oráculo en Confluence, la integración con otros aplicativos, la creación de un asistente digital multifuncional y otras medidas de menor interés. Estas mejoras suponen un abordaje integral de gran valor porque asegura que la información se comparta entre todos los interesados. También aporta valor porque se estima que mejorará los tiempos de respuesta a incidencias y los tiempos de resolución mediante la reutilización de conocimiento existente; el acceso al conocimiento estaría potenciado por la GenIA, por lo que se determina que los técnicos que utilicen NWT o los que consulten Confluence estarán “apoyados” o “asistidos” por el motor de inteligencia artificial. La propuesta supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo ello, la propuesta en este subapartado se considera **muy positiva**.

Respecto a la determinación de mecanismos efectivos que permitan la rápida y efectiva cobertura de recursos profesionales por cualquier indisponibilidad:

Proponen capacitar al personal del servicio para que esté preparado para asumir otras actividades distintas a su rol principal (personal híbrido), lo cual se considera muy acertado y conveniente; además, plantean también emplear en el servicio a personal de todos los socios de la UTE posibilitando así la

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 45/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



cobertura o la rotación directa desde otras áreas de servicio, realizando programas para captar talentos, tanto para personal en prácticas como para indefinidos. Estas medidas son idóneas y aconsejables para reducir los tiempos de incorporación de personal y favorecen la incorporación rápida de técnicos utilizando diversas fuentes, lo cual aporta valor.

Plantean, además, la cobertura del servicio mediante la distribución o movimiento de los técnicos a los trabajos en función de la carga que tengan; este movimiento se decidirá gracias a la información recolectada sobre las volumetrías y la puesta en marcha de KPIs asociados al servicio. Esto se considera muy favorable para paliar la pérdida de un recurso técnico y mantener el servicio mientras se recluta a uno que lo sustituya, lo que aporta valor a la consecución de este objetivo. Cuando se produzcan rotaciones de personal (especialmente en el caso de rotaciones “no deseadas”), se realizarían sustituciones (se puede determinar que los *perfiles híbridos* resultan idóneos para esto) y entrevistas de salida, siendo ésta una herramienta valiosa que se aplicará para controlar y medir los resultados de la política de RRHH de la UTE, lo que se considera que es una buena herramienta de gestión para evitar pérdidas de recursos. La retención del talento es clave para la gestión del conocimiento y el proveedor incluye el coste de estas medidas en su línea de operación. Además, la complementa con un protocolo para reclutar de manera ágil a nuevos recursos técnicos con poca experiencia y conseguir de forma rápida, remota y efectiva que estén en condiciones adecuadas de prestar servicio, si bien encontramos mayor madurez argumental y nivel de detalle en la línea de retención del talento que en la argumentación del procedimiento de incorporación, y no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Trasladan también la posibilidad de utilizar la realidad aumentada para actuaciones de “manos remotas”. Esta funcionalidad permite que los técnicos más experimentados puedan apoyar a los que tienen menos experiencia a la hora de realizar unas determinadas tareas, por lo que se determina que es una forma de lograr que la curva de aprendizaje de los técnicos noveles sea menor, ya que éstos pueden comenzar a realizar tareas complejas casi desde su incorporación porque se benefician de la posibilidad de contar con el apoyo de un compañero más experto para asistirle; además, al poder llevarse a cabo esta asistencia de forma remota, se favorece mucho el aprovechamiento del tiempo empleado por ambos recursos. La medida no reduce el tiempo necesario para contratar perfiles noveles, pero, unido a que los técnicos de nueva incorporación contarán con el apoyo de un mentor, se reduce la curva de aprendizaje una vez incorporada, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo ello, la propuesta en este subapartado se considera **positiva**.

En relación con la realización de la planificación y gestión de las necesidades de adiestramiento y capacitación necesarios para la correcta prestación del servicio:

Proponen la creación de un Centro de Transición, Transformación y Automatización Multinodo (CeTTAM); con el objetivo de facilitar la colaboración, consolidar el conocimiento, estandarizar y minimizar las particularidades que puedan existir en los nodos, sin imponer coste adicional al del servicio. Se considera que esto es muy favorable porque puede ayudar a consolidar el conocimiento tecnológico de todos los nodos. Por ejemplo, incluye una Célula Mantenimiento Herramientas TIC tanto para los puestos de trabajo digital como para los sistemas de cómputo locales, destinada a administrar, mantener y mejorar

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 46/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



continuamente las herramientas actuales (ALTIRIS, APOLO, ...) y nuevas herramientas propuestas para este contrato, todo ello con una visión unificada de transmisión de conocimiento para todos los nodos.

Además, con la creación del rol Gestor del Conocimiento y Experiencia del Usuario, que asegura que la base de datos de conocimiento y documentación se encuentre actualizada y vela para que todos técnicos hagan uso de la KMS (KDB, CONFLUENCE y CMS) a través de las herramientas que se ponen a su disposición, sin imponer un coste adicional al servicio, lo que se considera conveniente y apropiado porque también minimiza las particularidades que puedan existir en los nodos, si bien esta medida, por sí sola, no evita la divergencia entre la formación planificada y la que se requiere realmente para su desempeño.

Proponen acertadamente, para la gestión de cambios y lanzamientos, la creación de una plantilla de “Espacio” de aplicación y de plataforma análoga a la existente para despliegues en la infraestructura centralizada (CTI). La información de la gestión de entrega será modificada para que los “espacios” muestren el evolutivo o versionado correspondiente, dejando registrados los cambios efectuados para tener trazado en Confluence también el cronograma de evolutivos de la plataforma provincial, lo cual ayuda a difundir estos cambios o evolutivos de las aplicaciones entre los técnicos provinciales. Se considera que esto es favorable y ayuda a la consolidación del conocimiento procedente de los nodos, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio,

También mejora y favorece esa consolidación la sugerencia de incrementar la colaboración con la Unidad de Gestión de Solicitudes Integrada (UGSI), aportando el nuevo perfil Coordinador con CSU para colaborar en la identificación y elaboración de materiales de autorresolución, y a la revisión y propuesta de KI's de uso común, imponiendo un coste adicional al servicio. Igualmente, resulta favorable y aporta valor en la misma línea de consolidación de conocimiento la propuesta de unificación e impulso de la Gestión de Problemas, que sugiere documentar todas las soluciones temporales o *workarounds* que se vayan encontrando, de manera que se puedan cerrar incidencias provisionalmente hasta que se encuentre la solución definitiva; éstos “*workarounds*” quedarán registrados en la KDB para su difusión y reutilización cuando sea preciso por todos los técnicos de todos los nodos, sin imponer un coste adicional al servicio. Además, proponen evolucionar el protocolo de atención al profesional que quedará registrado en la KDB para que forme parte de la formación básica de todos los técnicos provinciales. Estas medidas tienen utilidad clara para la consolidación del conocimiento, si bien, por sí solas, no evitan las divergencias entre la formación propuesta para los técnicos y la realmente recibida,

Por todo ello, la propuesta en este subapartado se considera **positiva**.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado y visual para trasladar un análisis cualitativo; expresa el impacto de cada medida propuesta para la consecución del objetivo tratado. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo diferenciando entre lo que está incluido de facto dentro de cada línea y lo que impone coste adicional, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo. Se proyecta, mediante un cuadro de mando, el impacto de todas las medidas utilizando mapas de calor reflejando cada una de las que se incluyen en la propuesta, y trasladan indicadores con la finalidad de medir la mejora real producida pero no contemplan penalidades.

Por tanto, basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 47/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



objetivo una valoración global de **3,42** puntos.

UTE TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA - INNOVACIONES TECNOLOGICAS DEL SUR, S.L.

En relación con la implantación de un proceso de gestión del conocimiento real en el servicio e integrado con las herramientas existentes:

Proponen poner a disposición del equipo técnico las soluciones colaborativas del SAS apoyadas en Office365, y para la formación, las plataformas siguientes: SuccessFactors, Workplace, Telefónica Universitas y Verifica-T. Esto no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

A nivel de operación, indican que usan SWPDas (GLPI + OCS Inventory) sin desarrollar la interconexión o relación entre todos estos entornos y la gestión del conocimiento, lo cual se considera poco acertado, puesto que el pliego menciona la necesidad de construir un proceso de gestión del conocimiento real en el servicio e integrado con las herramientas existentes, que debe propiciar la mejora en los tiempos de respuesta de las incidencias y la reutilización del conocimiento que sirva para la resolución de incidencias similares.

En la Gestión del conocimiento orientado al usuario, se menciona de forma somera que existirán varios niveles de atención que se encargarán de mantener actualizada la base del conocimiento del SAS (KDB) en el desarrollo de su actividad para favorecer la autorresolución por parte del usuario final (FAQs, Videos, Tutoriales, etc.), lo cual se considera favorable y conveniente, puesto que se relaciona con la necesidad de que la gestión del conocimiento incluya a todas las partes interesadas (stakeholders) aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Proponen realizar las integraciones necesarias con los sistemas del SAS para la recepción de la actividad, nivelar el conocimiento y gestionar de los activos/gestión logística, comprometiéndose a la dotación de los medios técnicos; además, proponen conectarse a JIRA y Confluence para la recepción y gestión de todas las solicitudes de servicio relacionadas con el objeto del contrato, incluyendo, sin coste adicional para el servicio, la dotación de los medios técnicos y licenciamiento, en caso de ser necesario, para su acceso, uso e integración en los citados sistemas. Estas medidas de integración con Confluence, dirigidas a mejorar el proceso de gestión del conocimiento, son requisitos mínimos de los pliegos, se consideran de escaso valor y poco ajustadas a los objetivos perseguidos, si bien no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Proponen, acertadamente, crear un “Centro de Competencias”, compuesto por el Equipo de Gestión del Conocimiento, el de Seguimiento de la Calidad y el de Control de la Formación; este centro actuará como ‘corazón’ y ‘cerebro’ del servicio para garantizar la calidad, la transformación y la innovación continua durante la vigencia del contrato, bajo la responsabilidad del Responsable Técnico del servicio. Este equipo garantizaría que el conocimiento fluya entre los equipos de soporte de segundo nivel y los de soporte remoto, lo cual aporta valor al proceso de gestión del conocimiento y a varias partes interesadas (stakeholders). Propone también la implementación de un equipo dedicado a las actividades de Gestión

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 48/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



del Conocimiento, Formación y Capacitación con la titulación universitaria y experiencia general y específica para poder interrelacionar y coordinar la gestión de documentación, formación y seguimiento de calidad requerida, lo que impacta favorablemente en el proceso de gestión del conocimiento. No menciona medidas destacables en relación con la necesidad de mejorar los tiempos de respuesta en la resolución de peticiones ni en la reutilización de conocimiento que sirva para ello, a pesar de que todo esto no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo ello, la propuesta en este subapartado se considera **suficiente**.

Respecto a la determinación de mecanismos efectivos que permitan la rápida y efectiva cobertura de recursos profesionales por cualquier indisponibilidad:

Proponen utilizar la herramienta corporativa del SAS para la gestión del conocimiento con el fin de articular las actividades del proceso de gestión del conocimiento, publicando y manteniendo en ella la documentación siguiente: manual de operaciones, packs de onboarding para nuevos miembros del equipo (utilizados en fase transición), documentación de procedimientos para el service desk, manuales de usuario y documentación para FAQs; consideramos que estas medidas pueden impactar favorablemente en la reducción de la curva de aprendizaje de las nuevas incorporaciones de personal.

La oferta estructura la prestación del servicio en 5 niveles: 1, 1.5, 2ª, 2b y 3. El plan de capacidad expone que se dispondrá de una bolsa de profesionales, el 10% de los niveles 1.5, 2ª y 2b de la capacidad media del servicio expresado en HBS, formados en las tecnologías, procesos y herramientas del SAS con el objetivo de que tengan el conocimiento adecuado si fuera necesario incorporarlos al servicio y la formación necesaria. Estos técnicos habrán realizado acciones de shadowing directo e inverso previamente a la incorporación y contarán con acceso a los Welcome Pack. Consideramos que estas medidas pueden impactar favorablemente en los tiempos necesarios para la incorporación de nuevos recursos humanos, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo ello, la propuesta en este subapartado se considera **positivo**.

En relación con la realización de la planificación y gestión de las necesidades de adiestramiento y capacitación necesarios para la correcta prestación del servicio:

El Centro de competencias de transformación, innovación y mejora continua y gestión del conocimiento es un equipo destinado a las actividades de gestión del conocimiento, formación y capacitación. Su personal estará cualificado con la titulación universitaria y experiencia general y específica para poder interrelacionar y coordinar la gestión de documentación, la formación y seguimiento con la calidad requerida. Este equipo se encuentra bajo la responsabilidad del responsable técnico del servicio y tiene una visión transversal de los trabajos, de forma que garantiza el correcto traspaso de información entre los diferentes equipos del servicio, lo cual es conveniente, puesto que tiene en cuenta a todos los interesados o *stakeholders* del servicio. Este centro integra, a partes iguales, calidad, documentación y formación, y concretamente, mantendrá y generará el manual de operaciones, los packs de *onboarding*, la documentación de procedimientos para el *service desk*, los manuales de usuario y la documentación

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 49/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



para FAQs.

Se considera que estas medidas aportan valor para evitar la divergencia entre el adiestramiento propuesto para los técnicos y sus necesidades reales, si bien adolece de opciones que tengan en cuenta las particularidades de cada nodo en relación con la capacitación y, además, supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo ello, la propuesta en este subapartado se considera **suficiente**.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado y visual para trasladar un análisis cualitativo; expresa el impacto de cada medida propuesta para la consecución del objetivo tratado mediante un gráfico tridimensional, lo que se considera conveniente. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo resaltando claramente las medidas que no suponen costes adicionales para el servicio, ofertadas como mejora, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo. Además, se realiza una proyección del resultado futuro de aplicar cada medida, lo que ayuda a la toma de decisiones porque se traducen a valor económico los beneficios de la aplicación de las medidas propuestas; esto se considera beneficioso. Adicionalmente, y como complemento documental cuantitativo se refleja un catálogo de peticiones frecuentes con sus costes asociados y tiempos de resolución, lo cual se considera de valor. Por último, se contemplan indicadores afinados con el objetivo de medir la mejora real producida por las propuestas.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **2,70** puntos.

UTE AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. - IBERMÁTICA, S.L.

En relación con la implantación de un proceso de gestión del conocimiento real en el servicio e integrado con las herramientas existentes:

Proponen la creación de una serie de perfiles que pueden intervenir en la implantación de un proceso de gestión del conocimiento, como son:

- Gestor de Conocimiento de la Transferencia
- Gestor de diseño, perteneciente a la PMO u Oficina de Control de Calidad
- Gestor del Conocimiento/Formador
- Creación de un equipo de expertos Swarm Multinodo

El rol de Gestor de Conocimiento de la Transferencia, entre otras tareas, realizaría la recogida del conocimiento y analizaría y ordenaría la documentación en Confluence, brindando apoyo al proceso de gestión del conocimiento, lo cual es conveniente y aconsejable porque se asigna un rol “vigilante” del traspaso de conocimiento durante la transferencia y esto puede ser favorable, si bien no queda claro si esta figura continuaría tras la fase de transferencia.

El rol del gestor de diseño es un perfil que, entre otras tareas, realizaría labores conectadas al proceso de

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 50/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



gestión del conocimiento, como el análisis del gestor documental (Confluence), la revisión de procedimientos y de documentación y la ordenación de las bases de datos del conocimiento. Estas funciones se consideran de valor, ya que su labor favorece la integración del conocimiento con las herramientas existentes.

La figura de Gestor del Conocimiento/Formador está implicado en la Elaboración del Plan de Transferencia de conocimiento, la Elaboración del Plan de gestión del conocimiento, el apoyo a todas las actividades relacionadas con la difusión y gestión del conocimiento, al diseño de los planes formativos, etc., lo que se considera de valor para perfeccionar el proceso de gestión del conocimiento. Se suma la incorporación del equipo Swarm, que participará en la elaboración de documentación normalizada y procedimientos, pero solo para ciertas situaciones en las que se haya requerido su participación.

Todas estas medidas se consideran aconsejables y apropiadas, y no supondrían consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio, no mencionan propuestas concretas para la reutilización de conocimiento y tampoco se desprende de la lectura del documento que exista énfasis en que el proceso de gestión del conocimiento se relacione con todas las partes interesadas (stakeholders).

Por todo lo anterior, se valora como **adecuado**.

Respecto a la determinación de mecanismos efectivos que permitan la rápida y efectiva cobertura de recursos profesionales por cualquier indisponibilidad:

Proponen que todos los integrantes tengan un backup o respaldo dentro del equipo, el cual recibirá la misma formación e información sobre el servicio y accesos. Se considera una medida muy aconsejable y sin coste adicional para el servicio, puesto que favorece (indirectamente) que la curva de aprendizaje de técnicos noveles alcance el punto de formación mínima para el desempeño en menor tiempo en los casos de indisponibilidad o de cambio de compañía de técnicos expertos, lo cual aporta valor a la consecución de este objetivo.

Proponen implantar motores de búsqueda para agilizar la resolución de incidencias y consultas determinando que reduce la curva de aprendizaje de los técnicos noveles, aunque implicaría consumo de HBS, puesto que no se incluyen de facto en la prestación del servicio. Estos motores de búsqueda no solo apuntarían al repositorio de conocimiento del SAS, sino también a repositorios comunes relacionados en los que no se comparte información específica de los clientes, que son utilizados en el servicio para compartir experiencias y procedimientos, de manera que se provea al técnico de soluciones ante ciertos tipos de problemas o incidencias en aras de garantizar la transmisión de conocimientos y procedimientos, aunque no se trasladan mecanismos o procedimientos que informen de que el servicio estará integrado o enlazado con el sistema de ticketing. Plantean esto como una estrategia para capacitación “just-in-time” o capacitación rápida; se considera que es una medida favorable porque reduce la longitud de la curva de aprendizaje y posibilita la integración rápida de nuevas incorporaciones, si bien la afección a esta reducción del tiempo de aprendizaje parece tangencial.

Además, plantean llevar a cabo un Plan de capacitación para nuevos técnicos con formación específica sobre el SAS y el servicio a desarrollar mediante una plataforma Sharepoint/WIKI, proporcionando acceso

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 51/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AU9R6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



a una intranet donde se crearía un espacio de conocimiento para los recursos de nueva incorporación.

Relacionan estas medidas con la del desarrollo de una formación a “técnicos Cantera”; esta acertada medida consiste en contar con un equipo de backup enlazados (pero no integrados) al pool o grupo de técnicos disponibles para el servicio que conozcan de antemano la operativa de trabajo, pudiendo integrarse o incorporarse de manera ágil si se requiere su contratación, si bien no se aportan datos respecto al porcentaje y distribución de estos. Se considera una medida apropiada que aporta valor para la reducción de los tiempos de contratación de nuevos recursos ante una indisponibilidad no prevista. Adicionalmente, la iniciativa *Junior University* tiene como objetivo atraer y desarrollar el talento junior a través de la incorporación de alumnos en prácticas que participan en itinerarios de aprendizaje organizados, lo cual se considera una propuesta que encaja bien con este objetivo, aunque supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación.

Por todo lo anterior, la propuesta se considera **positivo**.

En relación con la realización de la planificación y gestión de las necesidades de adiestramiento y capacitación necesarios para la correcta prestación del servicio:

Proponen la creación de la figura “Gestor del Conocimiento/Formador” como responsable de la documentación generada, el cual establecería unos objetivos personalizados por perfil para la difusión del conocimiento del que se dispone, lo cual se considera idóneo puesto que estos objetivos suponen un mecanismo coercitivo muy efectivo que obligaría a que todo el equipo de trabajo fuese responsable de crear contenidos y documentar la actividad que realiza: creación de manuales, píldoras formativas, procedimientos, informes, etc., manteniéndolo actualizado durante la ejecución del servicio. Por tanto, se considera que esta propuesta es muy favorable y apropiada a la consecución del objetivo porque garantiza la consolidación del conocimiento. Los objetivos citados requieren para su realización de una matriz de conocimiento que permita cruzar a los integrantes del equipo con sus conocimientos y realizar formaciones específicas en base al mapa de conocimientos elaborado, lo cual es acertado.

Por último, para asegurar que el conocimiento dentro de los componentes del servicio es el requerido, se implementarán principalmente dos acciones muy acertadas: desarrollo de un esquema de certificación interna de conocimientos y la retroalimentación para el Plan de Formación a partir de los indicadores de satisfacción de los usuarios. Adicionalmente, proponen dotar de un líder dentro de la Oficina de Proyectos y Control de Calidad como Coordinador Técnico y dinamizador de procesos internados, cuya principal responsabilidad será facilitar la comunicación y compartición entre los diferentes nodos para favorecer la consolidación de conocimiento, lo cual es muy beneficioso porque encaja con las necesidades descritas para el objetivo propuesto sin coste adicional para el servicio.

Todo lo anterior supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo lo anterior, se considera que la valoración de la propuesta para este apartado es **muy positiva**.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe sin despliegues visuales, trasladando la información con simples tablas. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 52/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jimpDPNSETCZMKZ64BC6AU6YR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



de esfuerzo exponiéndola claramente en cada medida que ofrecen, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo. Se analizan las propuestas y su realización con otros proyectos similares en otros organismos públicos, lo cual responde perfectamente a lo descrito en los pliegos, lo que se considera favorable. Se optimizan aquellos indicadores definidos en el pliego de prescripciones técnicas para los que no se solicitaban mejoras y se incluyen cuatro nuevos indicadores para la medición del resultado real producido por las iniciativas propuestas en este objetivo, si bien no incluyen penalidades para estos. Expresan los beneficios de aplicar las medidas en una tabla, lo que resulta menos claro frente a otras propuestas que utilizan herramientas visuales como mapas de calor o esferas, lo cual supone una desventaja.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **3,31** puntos.

Resumen de puntuación

EMPRESA	PUNTUACIÓN
UTE DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, S.L.U – PULSIA TECHNOLOGY, S.L.	3,11
SOLUTIA INNOVAWORD TECHNOLOGIES, S.L.	3,14
UTE PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS, S.L.U – ACCENTURE, S.L. – FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.	3,42
UTE TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA - INNOVACIONES TECNOLOGICAS DEL SUR, S.L.	2,70
UTE AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. – IBERMÁTICA, S.L.	3,31

4.1.2.E. Objetivo 5: adopción del modelo basado en servicios gestionados para las líneas de servicios de operación y logística TIC según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 4 puntos.

UTE DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, S.L.U – PULSIA TECHNOLOGY, S.L.

En relación con la propuesta de una hoja de ruta para realizar una transición ordenada que permita adoptar paulatinamente el modelo basado en servicios gestionados para las líneas de servicios de operación y logística TIC:

En su propuesta, se plantean proyectos y medidas para tratar de alcanzar un modelo basado en servicios gestionados, haciendo hincapié en la necesidad de unificar y aportar valor común entre el conocimiento de los nodos, aceptando velocidades de implantación diferentes de este modelo por cada nodo y buscando una gestión no tutelada por la STIC. Por ejemplo, destacan las propuestas del mapa de actividad del servicio y de automatización que influyen favorablemente en este objetivo y para las que existen indicadores de seguimiento y penalidades. Proponen algunas mejoras en los cuadros de mandos existentes y, si bien se echa en falta mayor detalle en la observación y el alcance del modelo de servicios gestionados, esta medida no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio. Esto hace que se considere la propuesta como **muy positiva**.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 53/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



A nivel general, en este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado y visual para trasladar un análisis cualitativo; expresa el impacto (bajo, medio, alto) de cada medida propuesta para la consecución del objetivo tratado. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo diferenciando entre lo que está incluido de facto dentro de cada línea y lo que impone coste adicional, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo.

Se proyecta, mediante un cuadro de mando, el impacto de todas las medidas utilizando mapas de calor y reflejando cada una de ellas; trasladan en una tabla cinco indicadores de medición del objetivo que están bien aterrizados respecto a la finalidad de medir la mejora real producida, con penalidades asociadas en varios de ellos, lo que se considera de valor; en el apartado medición/entregable de todas las iniciativas propuestas contemplan indicadores útiles para la medición real producida en este objetivo tras la implantación de las iniciativas que trasladan.

Por tanto, basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este objetivo una valoración global de **3,91** puntos.

SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES, S.L.

En relación con la propuesta de una hoja de ruta para realizar una transición ordenada que permita adoptar paulatinamente el modelo basado en servicios gestionados para las líneas de servicios de operación y logística TIC:

Propone una hoja de ruta muy clara con proyectos de transformación que habría que desarrollar previamente para alcanzar la madurez organizativa necesaria que posibilite la puesta en marcha de una modalidad de trabajo basada en servicios gestionados; por ejemplo, destacan las propuestas relacionadas con la definición de los servicios gestionados en la línea de operación del puesto de trabajo digital y la línea de logística, concretamente, las iniciativas para la estandarización de procesos y tecnologías que influyen favorablemente en este objetivo y para las que existen indicadores de seguimiento.

Para los citados proyectos de transformación, cuantifican los tiempos de realización de éstos y su orden, lo que es beneficioso. También proponen la elaboración de cuadros de mando que permitan la medida del éxito del modelo antes de su puesta en marcha, si bien se echa en falta una propuesta que permita adoptar este modelo por nodos de forma independiente. Todas estas iniciativas supondrían consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio. Por todo ello, la propuesta se considera **positiva**.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado para trasladar un análisis cuantitativo por proyecto en relación con este objetivo, en el que destaca una propuesta de cómputo de consumo de esfuerzo en HBS atendiendo a una regla matemática de cálculo que tiene en cuenta la complejidad del CI implicado junto con un factor de criticidad, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo, si bien se echan en falta mapas de calor para exponer el impacto cualitativo estimado previsto en las medidas incluidas; para este objetivo, se describen tan sólo dos indicadores que permitirían controlar la mejora real producida por las medidas implantadas, lo que se considera de valor, pero no incluyen penalidades por incumplimiento de compromisos.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO		28/03/2024	PÁGINA 54/96
	CARLOS GARCIA CORTES			
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA			
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ			
VERIFICACIÓN	PK2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma		



Por tanto, basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este objetivo una valoración global de **3,25** puntos.

UTE PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS, S.L.U - ACCENTURE, S.L. - FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

En relación con la propuesta de una hoja de ruta para realizar una transición ordenada que permita adoptar paulatinamente el modelo basado en servicios gestionados para las líneas de servicios de operación y logística TIC:

Proponen proyectos de transformación que habría que desarrollar previamente para alcanzar la madurez organizativa necesaria que posibilite la puesta en marcha de una modalidad de trabajo basada en servicios gestionados, e incluso incorpora propuestas de facturación realistas en el ámbito del SAS que se ajustarían durante la ejecución del contrato. Cuantifica con claridad las HBS de los proyectos, su ámbito de aplicación diferenciado (puesto de trabajo digital o sistema de cómputo locales), su orden y los roles implicados. Destaca la orientación a servicios que se traslada en el modelo operativo y de relación en las líneas de operación y logística, en las que toman un papel protagonista tanto el CECOM como el CETTAM. Este modelo organizativo propuesto para la gestión del trabajo influye favorablemente en el objetivo.

También proponen la elaboración de cuadros de mando que permitan medir los costes del modelo antes de su puesta en marcha y periodos de cálculo para revisar su efectividad. Contemplan en la propuesta que, partiendo de un núcleo común de trabajo, se permita adoptar progresivamente este modelo por nodos a diferentes velocidades. Todo esto supondría consumo de HBS porque no estaría incluido de facto en la prestación del servicio, si bien su propuesta es muy completa y, en conjunto, se considera como **muy positiva**.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado y visual para trasladar un análisis cualitativo; expresa el impacto de cada medida propuesta para la consecución del objetivo tratado. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo diferenciando entre lo que está incluido de facto dentro de cada línea y lo que impone coste adicional, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo. Se proyecta, mediante un cuadro de mando, el impacto de todas las medidas utilizando mapas de calor reflejando cada una de las que se incluyen en la propuesta, si bien en este objetivo no se trasladan indicadores con la finalidad de medir la mejora real producida ni contempla penalidades.

Por tanto, basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este objetivo una valoración global de **3,66** puntos.

UTE TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA -INNOVACIONES TECNOLOGICAS DEL SUR, S.L.

En relación con la propuesta de una hoja de ruta para realizar una transición ordenada que permita adoptar paulatinamente el modelo basado en servicios gestionados para las líneas de servicios de operación y logística TIC:

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 55/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



La propuesta declara su orientación a un nuevo modelo de gestión distinto al actual, pero no propone una hoja de ruta concreta. Destaca en la propuesta una tabla con los factores críticos de éxito (FCE) junto a sus indicadores y penalidades, resaltando los aspectos clave para la consecución de este objetivo, lo que influye favorablemente para la adopción de un modelo de servicios. Además, habría que resaltar que se crearían cuadros de mando de seguimiento operativo.

Las estrategias elegidas son bastante generalistas y poco aterrizadas en el SAS y no hace mención, por ejemplo, a cómo afrontaría su despliegue en diferentes nodos a diferentes velocidades y, además, supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio. Esto hace que se considere la propuesta como **pobre**.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado y visual para trasladar un análisis cualitativo; expresa el impacto de cada medida propuesta para la consecución del objetivo tratado mediante un gráfico tridimensional, lo que se considera conveniente. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo resaltando claramente las medidas que no suponen costes adicionales para el servicio, ofertadas como mejora, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo. Además, se realiza una proyección del resultado futuro de aplicar cada medida, lo que ayuda a la toma de decisiones porque se traducen a valor económico los beneficios de la aplicación de las medidas propuestas; esto se considera beneficioso. Adicionalmente, y como complemento documental cuantitativo se refleja un catálogo de peticiones frecuentes con sus costes asociados y tiempos de resolución, lo cual se considera de valor. Por último, se contemplan indicadores afinados con el objetivo de medir la mejora real producida por las propuestas.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **1,70** puntos.

UTE AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. - IBERMÁTICA, S.L.

En relación con la propuesta de una hoja de ruta para realizar una transición ordenada que permita adoptar paulatinamente el modelo basado en servicios gestionados para las líneas de servicios de operación y logística TIC:

Destaca una propuesta de facturación por inventario como orientación a servicio gestionado de logística y un modelo de facturación en función de los usuarios de directorio activo, tomando como referencia los CI en lo relativo a soporte del puesto de trabajo digital. No proponen una hoja de ruta clara de cómo adoptar el modelo basado en servicios gestionados y las medidas propuestas no se ajustan a la realidad del SAS y, además, supondrían consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio. Por todo ello se considera **extremadamente pobre**.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe sin despliegues visuales, trasladando la información con simples tablas. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo exponiéndola claramente en cada medida que ofrecen, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo. Se analizan las propuestas y su realización con otros proyectos similares en otros organismos públicos, lo cual responde perfectamente a lo descrito en los pliegos, lo que se considera

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 56/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



favorable. Se optimizan aquellos indicadores definidos en el pliego de prescripciones técnicas para los que no se solicitaba una mejora y no incluyen nuevos indicadores para la medición del resultado real producido por las iniciativas propuestas en este objetivo. Expresan los beneficios de aplicar las medidas en una tabla, lo que resulta menos claro frente a otras propuestas que utilizan herramientas visuales como mapas de calor o esferas, lo cual supone una desventaja.

Por tanto, basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este objetivo una valoración global de **0,35** puntos.

Resumen de puntuación

EMPRESA	PUNTUACIÓN
UTE DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, S.L.U – PULSIA TECHNOLOGY, S.L.	3,91
SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES, S.L.	3,25
UTE PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS, S.L.U – ACCENTURE, S.L. – FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.	3,66
UTE TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA - INNOVACIONES TECNOLOGICAS DEL SUR, S.L.	1,70
UTE AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. – IBERMÁTICA, S.L.	0,35

4.1.2.F. Objetivo 6: Adopción de los principios de las metodologías ágiles en los modelos de gestión de los servicios, hasta un máximo de 3 puntos.

UTE DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, S.L.U – PULSIA TECHNOLOGY, S.L.

En relación con la elaboración de protocolos de capacitación para la constitución de equipos de trabajo basados en metodologías ágiles y de los diferentes actores que intervienen en él:

En relación con este apartado, plantean un plan de formación y capacitación en metodologías ágiles que resulta destacable y que se llevaría a cabo mediante un programa propio denominado DEVOPS DOJOS. En él, se definen los roles, los actores que intervienen, el modelo operativo y los procesos de gestión y seguimiento. Además, incluyen las plataformas DXC Learning y PULSIA Aulacampus, en las que se ofrece capacitación en metodologías ITIL, Agile, PMP, etc. Esto no supondría consumo de HBS, puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio. La propuesta en este subapartado se considera **positiva**.

En relación con el establecimiento de procedimientos que faciliten la transición de los servicios que se gestionan actualmente bajo metodologías tradicionales hacia una gestión ágil:

En su propuesta, resulta destacable su enfoque en relación con el equipo deslocalizado de expertos, para el que se define un modelo de trabajo “Agile” y una figura interesante denominada gestor de impedimentos. También es destacable su propuesta de usar JIRA en KANBAN. Ninguna de estas medidas supondría consumo de HBS, puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio, por lo que la propuesta en este subapartado se considera **positiva**.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 57/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



En relación con la necesidad de proporcionar procedimientos de incorporación de nuevos recursos profesionales a un equipo de trabajo ágil, evitando la merma de productividad en la que pueda incurrir el equipo:

Exponen, dentro del apartado de “escalado de servicios Agile”, el procedimiento de escalado o incorporación de recursos a un “squad”, definiendo cuándo agregar recursos a los diferentes squads o cuándo crear nuevos squads con los nuevos recursos incorporados. También establece cuándo esos recursos tienen una duración temporal breve o si perduran más tiempo. Ninguna de estas medidas supondría consumo de HBS, puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio, por lo que la propuesta en este subapartado se considera **muy positiva**.

En relación con el establecimiento de mecanismos de identificación y gestión de riesgos de forma temprana dentro del equipo de trabajo basado en metodologías ágiles:

Proponen la realización de una evaluación de los riesgos incorporando una matriz de probabilidad e impacto para cada riesgo, junto con sus responsables y las estrategias de mitigación de riesgos, así como la revisión periódica de los riesgos detectados. Definen una serie de herramientas y gráficas para el seguimiento como, por ejemplo, el risk burndown y los registros de riesgos y logs. Adicionalmente, sugieren identificar y analizar los riesgos en las reuniones “dailys”. Aunque la iniciativa es acertada, se echa en falta un poco más de detalle. Ninguna de estas medidas supondría consumo de HBS, puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio, por lo que la propuesta en este subapartado se considera **positiva**.

En relación con el establecimiento de mecanismos de control de dependencias, así como procedimientos de gestión y coordinación entre diferentes equipos de trabajo:

Proponen evolucionar la prestación del servicio hacia una organización de equipos en squads multidisciplinares, permitiendo una gestión eficiente de las personas y una comunicación fluida entre los distintos equipos involucrados. Afirman que ese enfoque permitirá establecer mecanismos de control de dependencias y procedimientos de gestión y coordinación entre diferentes equipos de trabajo, lo cual es favorable. Sugieren maximizar la comunicación y coordinación continua de los equipos para conocer las dependencias, poner énfasis en la autoorganización como una vía para la resolución de aquellas, y, adicionalmente, usar las “*definition of ready*” de SCRUM y los “*pull criteria*” de Kanban para identificar las dependencias, poniendo el foco en KANBAN. Enumeran una serie de prácticas detalladas y bien descritas para gestionar las dependencias. Esto no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio. La propuesta en este subapartado se considera **muy positiva**.

A nivel general, en este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado y visual para trasladar un análisis cualitativo; expresa el impacto (bajo, medio, alto) de cada medida propuesta para la consecución del objetivo tratado. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo diferenciando entre lo que está incluido de facto dentro de cada línea y lo que impone coste adicional, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 58/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Se proyecta, mediante un cuadro de mando, el impacto de todas las medidas utilizando mapas de calor y reflejando cada una de ellas; trasladan en una tabla dos indicadores de medición del objetivo que están bien aterrizados respecto a la finalidad de medir la mejora real producida, y que, a pesar de ser escasos y de que tan sólo presentan una penalidad asociada, se consideran de valor; además, en el apartado medición/entregable de todas las iniciativas propuestas contemplan bastantes indicadores útiles para la medición real producida tras la implantación de las iniciativas que trasladan.

Por tanto, basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este objetivo una valoración global de **2,62** puntos.

SOLUTIA INNOVAWORD TECHNOLOGIES, S.L.

En relación con la elaboración protocolos de capacitación para la constitución de equipos de trabajo basados en metodologías ágiles y de los diferentes actores que intervienen en él:

Realizan una definición extremadamente detallada y acertada de los mecanismos a implantar para esta capacitación, proponiendo la incorporación de un CA (coordinador Agile), la creación de oficina OGA (Oficina de Gestión Agile) en la STIC en coordinación con CA, junto con un marco de gobierno y de la estrategia, contemplando el diseño de un plan de concienciación y difusión, con formaciones y píldoras formativas básicas y concretas. Estas actividades serán coordinadas por el CA y la OGA y gestionadas por personal experto en comunicación, de manera que tales actividades formativas sean consumidas desde las herramientas corporativas (AyudaDigital, Confluence, Gesforma, etc.). Ninguna de estas medidas supondría consumo de HBS, puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio, por lo que la propuesta en este subapartado se considera **excelente**.

En relación con el establecimiento de procedimientos que faciliten la transición de los servicios que se gestionan actualmente bajo metodologías tradicionales hacia una gestión ágil:

Proponen el uso de herramientas para seleccionar proyectos en los que aplicar metodología “Agile” y para la identificación y detección de riesgos asociados a estos proyectos. Proponen la implantación de una herramienta para la selección de proyectos en los que aplicar metodologías ágiles, definición de un Modelo Metodológico Corporativo Agile (MCA), describiendo metodologías como Lean IT, Kaizen, SCRUM y KANBAN y enlazándolas con JIRA, y la adaptación del Modelo Corporativo Marco de Implantaciones (MCM) de la STIC a proyectos basados en metodologías ágiles. Además, plantean el diseño de planes de capacitación en metodologías ágiles a todos los actores involucrados. Las propuestas se consideran innovadoras y disruptivas, si bien se observan muchas nuevas definiciones de responsabilidades y actores que pueden suponer una complejidad difícil de gestionar. Esto no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

La propuesta en este subapartado se considera **positiva**.

En relación con la necesidad de proporcionar procedimientos de incorporación de nuevos recursos profesionales a un equipo de trabajo ágil, evitando la merma de productividad en la que pueda incurrir el equipo:

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 59/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	PK2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AU6YR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Plantean la elaboración de una guía de recomendaciones para el diseño de los equipos ágiles, conectada a otra medida denominada “implantación de una herramienta para la selección de proyectos para aplicar metodologías ágiles”. La guía consiste en una matriz de recomendaciones de dimensionamiento (lo que puede afectar claramente a la incorporación de nuevos recursos) o diseño de los equipos ágiles en función de una serie de variables que también serán tenidas en cuenta para la toma de decisiones a la hora de determinar si aplicar agilidad a la gestión del proyecto o no. Se considera que la respuesta a este subapartado se adapta poco a lo requerido, aportando poco valor, a pesar de que no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio. La propuesta en este subapartado se considera **pobre**.

En relación con el establecimiento de mecanismos de identificación y gestión de riesgos de forma temprana dentro del equipo de trabajo basado en metodologías ágiles:

Determinan que será la “oficina de gobierno Agile” la responsable de velar por el control de los riesgos de aplicar la metodología ágil a un proyecto determinado dentro del alcance de este contrato. También plantean aplicar el Modelo Metodológico Corporativo Agile (MCA), que contemplaría diversos grados de aplicación de las metodologías ágiles según las necesidades del servicio, del negocio y de sus condiciones de contorno, trasladando los inconvenientes y riesgos que gestionar. Adicionalmente, plantean usar la Implantación de una herramienta para la selección de proyectos para aplicar metodologías ágiles con la intención de proporcionar una gestión de riesgos conveniente. Estas dos medidas afectan tangencialmente a la consecución del objetivo, y se considera que no aportan demasiado valor.

Adicionalmente, plantean la definición de una herramienta para la identificación y detección de riesgos relacionados con proyectos ágiles, medida un poco más dirigida y enfocada en la gestión de riesgos deseada. Esta herramienta generará una matriz de riesgos, priorizados según su valor o impacto, lo que permitirá evaluar y tomar decisiones y, además, no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio. La propuesta en este subapartado se considera **suficiente**.

En relación con el establecimiento de mecanismos de control de dependencias, así como procedimientos de gestión y coordinación entre diferentes equipos de trabajo:

Proponen la creación de un framework o marco de trabajo que permita recoger la información de dichas dependencias de forma sencilla, a través de matrices de dependencias. También plantean crear los mecanismos de comunicación y seguimiento de las dependencias identificadas de forma global y robusta, impulsando una comunicación entre todos los niveles y proyectos, generando un roadmap de dependencias entre proyectos y entre equipos. Además, esto no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio. La propuesta en este subapartado se considera **suficiente**.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado para trasladar un análisis cuantitativo por proyecto en relación con este objetivo, expresando la estimación de esfuerzo diferenciando entre lo que está incluido de facto dentro de cada línea y lo que impone coste adicional, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo, si bien se echan en falta mapas de calor para exponer

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 60/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUyR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



el impacto cualitativo estimado previsto en las medidas incluidas; para este objetivo, se describen un buen número indicadores que permitirían controlar la mejora real producida por las medidas implantadas, lo que se considera de gran valor, e incluyen bastantes penalidades por incumplimiento de compromisos.

Por tanto, basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este objetivo una valoración global de **2,11** puntos.

UTE PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS, S.L.U - ACCENTURE, S.L. - FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

En relación con la elaboración protocolos de capacitación para la constitución de equipos de trabajo basados en metodologías ágiles y de los diferentes actores que intervienen en él:

Proponen elaborar protocolos de capacitación para la constitución de equipos de trabajo basados en metodologías ágiles de los diferentes actores intervinientes. Todo comenzaría con un proceso inicial que usaría Design Thinking para recoger la lista de necesidades de capacitación. Se expone detalladamente el proceso de capacitación a través de varias medidas relacionadas, como son la “Implantación de metodología Agile en Línea Servicios Diseño y Transición en CeTTAM”, la “Implantación de metodología Agile en Línea Servicios Diseño y Transición en CeTTAM” y la “Utilización de metodología Agile en la gestión de solicitudes en la línea de servicios de Operación y Logística”. Se plantea la utilización de un Panel Kanban por parte del Gestor de Demanda y Capacidad como herramienta de control, y la “adopción del modelo ágil Spotify” en la gestión de los sistemas de cómputo locales, medidas que se consideran muy acertadas. Destacan la capacitación ágil mediante “Welcome pack y plan de formación para técnicos” intensivo para nuevas incorporaciones, aunque todo esto supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio. La propuesta en este subapartado se considera **muy positiva**.

En relación con el establecimiento de procedimientos que faciliten la transición de los servicios que se gestionan actualmente bajo metodologías tradicionales hacia una gestión ágil:

Proponen, dentro de la Implantación de la metodología Agile en la Línea de Servicios de Diseño y Transición en CeTTAM, la creación de un equipo de trabajo (célula) “semilla” que, bajo metodología SCRUM, será la encargada de gestionar y ejecutar este proyecto del que resultarán diferentes células ya organizadas Agile. Esto continuaría con un proceso de concienciación y capacitación de las personas involucradas en el proyecto que implicaría revisar los actuales procedimientos de trabajo definidos en la STIC, evaluando el nivel de adaptación de las herramientas de la STIC (JIRA) para implementar un modelo de trabajo ágil en la prestación de servicios, no solo en los proyectos de la línea de diseño y transición, lo que se considera acertado. En resumen, se indican correctamente los pasos, hitos, roles, actores y actividades que deben llevarse a cabo para la consecución de lo descrito en este subapartado si bien supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio. La propuesta en este subapartado se considera **positiva**.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 61/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



En relación con la necesidad de proporcionar procedimientos de incorporación de nuevos recursos profesionales a un equipo de trabajo ágil, evitando la merma de productividad en la que pueda incurrir el equipo:

Proponen que, para satisfacer este requisito, se realice formación a los equipos con ITIL v4, Agile Service Management y Scrum, y se ajuste a la elaboración del Welcome pack procedimental y del plan de comunicación para nuevas incorporaciones. Adicionalmente, sugieren disponer de un staff de recursos permanente (se mantendrán continuamente abiertos procesos de selección de personal tanto interno como externo), existirá un proceso preaprobado y preconfigurado de contratación urgente de recursos e incluyendo la configuración de equipos y materiales necesarios para la prestación del servicio, junto con la figura del “mentor” o técnico que ofrecerá orientación y acelerará la curva de aprendizaje, contemplando, además, el seguimiento del progreso de las nuevas incorporaciones para llevar a cabo acciones individualizadas particularizadas (formación adicional, revisión de Kis, sesiones formativas de refuerzo...). Se considera que la respuesta a este subapartado se adapta a lo requerido aportando valor, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio, por lo que se considera **positiva**.

En relación con el establecimiento de mecanismos de identificación y gestión de riesgos de forma temprana dentro del equipo de trabajo basado en metodologías ágiles:

Ponen el foco en dos medidas: *“Implantar mecanismos para la gestión de riesgos cuando se aplica metodología “Agile” y “Fomento en la colaboración y comunicación entre los diferentes grupos involucrados en el servicio”*. En la primera, se tratan con buen nivel de detalle los 9 riesgos más frecuentes a gestionar en proyectos ágiles y sus respectivas acciones de mitigación de estos. En la segunda, se incluyen medidas concretas para incrementar la comunicación y colaboración interna entre el proveedor y el SAS, con los usuarios finales y con los diferentes interesados. En resumen, se indican claramente los riesgos, la forma de evitarlos y cómo gestionarlos y, además, no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio. La propuesta en este subapartado se considera **muy positiva**.

En relación con el establecimiento de mecanismos de control de dependencias, así como procedimientos de gestión y coordinación entre diferentes equipos de trabajo:

Proponen medidas para asegurar la alimentación continua de la KDB y Confluence, medidas para integrar la información técnica y de procedimiento de cada CI o item de configuración en CMS para facilitar el consumo de contenidos de la KDB desde NWT y posibilitar el control de dependencias, junto con la mejora en la búsqueda de contenidos de Confluence mediante la solución “ORACULO”. Las diferentes iniciativas planteadas para este subapartado incluyen la utilización de herramientas colaborativas, de comités y sesiones de trabajo con la intención de controlar las dependencias en los procedimientos de gestión y favorecer la coordinación entre los diferentes actores involucrados en el servicio, si bien no se adaptan bien a lo requerido referido al contexto de aplicación de metodologías ágiles al servicio, aportando un valor moderado. Además, estas medidas suponen consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio. La propuesta en este subapartado se considera **suficiente**.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado y visual para

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 62/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



trasladar un análisis cualitativo; expresa el impacto de cada medida propuesta para la consecución del objetivo tratado. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo diferenciando entre lo que está incluido de facto dentro de cada línea y lo que impone coste adicional, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo. Se proyecta, mediante un cuadro de mando, el impacto de todas las medidas utilizando mapas de calor reflejando cada una de las que se incluyen en la propuesta, si bien en este objetivo no se trasladan indicadores con la finalidad de medir la mejora real producida ni contempla penalidades.

Por tanto, basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este objetivo una valoración global de **2,34** puntos.

UTE TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA -INNOVACIONES TECNOLOGICAS DEL SUR, S.L.

En relación con la elaboración protocolos de capacitación para la constitución de equipos de trabajo basados en metodologías ágiles y de los diferentes actores que intervienen en él:

Proponen una acción formativa de calidad, muy completa y específica en línea con Lean IT, SCRUM y ITIL V4 enfocadas en proyectos “Agile”. También incluyen un Welcome pack, metodologías ágiles y colaborativas, y sugieren la utilización de MOONBACK para tener reuniones “Ágiles e Inteligentes”. Esto no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio. La propuesta en este subapartado se considera **muy positiva**.

En relación con el establecimiento de procedimientos que faciliten la transición de los servicios que se gestionan actualmente bajo metodologías tradicionales hacia una gestión ágil:

Proponen un análisis inicial de herramientas actuales, distinguiendo entre soporte al puesto de usuario y sistemas de cómputo locales, estableciendo procedimientos de transición basados en metodologías ágiles apoyándose en la filosofía Agile (SCRUM deslocalizado), haciendo uso de las prácticas de ITIL 4 y LEAN IT y sugieren la realización de procedimientos operativos de gestión entre equipos (KAIZEN) con iteraciones. Se considera que la respuesta a este subapartado se adapta poco a lo requerido, aportando poco valor para transicionar hacia una gestión ágil, y además supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio. La propuesta en este subapartado se considera **pobre**.

En relación con la necesidad de proporcionar procedimientos de incorporación de nuevos recursos profesionales a un equipo de trabajo ágil, evitando la merma de productividad en la que pueda incurrir el equipo:

Proponen solamente la entrega de un Welcome Pack donde se impartirá formación, y se proporcionarán manuales y píldoras de conocimiento relativas a las metodologías ágiles. Se considera que la respuesta a este subapartado se adapta poco a lo requerido, aportando poco valor, y además supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio. La propuesta en este subapartado se considera **pobre**.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 63/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



En relación con el establecimiento de mecanismos de identificación y gestión de riesgos de forma temprana dentro del equipo de trabajo basado en metodologías ágiles:

Proponen la aplicación de los conceptos claves de LEAN IT/Kaizen, haciendo hincapié en la gestión de riesgos y en la gestión y coordinación de los distintos equipos del servicio. El apartado “Gestión de Riesgos con metodologías ágiles (LEAN IT Kaizen, LEAN UX, Scrum deslocalizado)” de su oferta contiene una exposición genérica de acciones. Se considera que la respuesta a este subapartado se adapta poco a lo requerido, es poco específica y dirigida a las necesidades del SAS, aportando poco valor, y además supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio. La propuesta en este subapartado se considera **pobre**.

En relación con el establecimiento de mecanismos de control de dependencias, así como procedimientos de gestión y coordinación entre diferentes equipos de trabajo:

Proponen, en sus “procedimientos de gestión y coordinación entre diferentes equipos de trabajo ágiles”, utilizar ITIL V4 poniendo el foco de atención en los procesos de gestión y coordinación, estableciendo mecanismos de identificación y gestión de riesgos específicos de forma temprana dentro del equipo de trabajo que usa metodologías ágiles. Sugieren realizar iteraciones con duración de dos a cuatro semanas, en las que se tendrá en cuenta la identificación y análisis de riesgos y problemas y los actores involucrados en cada nodo y línea de servicio, definiendo los procesos de gestión y coordinación entre ellos. Todo esto se considera una exposición genérica y poco aterrizada a la realidad del SAS, lo que representa escaso valor, y además supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio. La propuesta en este subapartado se considera **pobre**.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado y visual para trasladar un análisis cualitativo; expresa el impacto de cada medida propuesta para la consecución del objetivo tratado mediante un gráfico tridimensional, lo que se considera conveniente. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo resaltando claramente las medidas que no suponen costes adicionales para el servicio, ofertadas como mejora, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo. Además, se realiza una proyección del resultado futuro de aplicar cada medida, lo que ayuda a la toma de decisiones porque se traducen a valor económico los beneficios de la aplicación de las medidas propuestas; esto se considera beneficioso. Adicionalmente, y como complemento documental cuantitativo se refleja un catálogo de peticiones frecuentes con sus costes asociados y tiempos de resolución, lo cual se considera de valor. Por último, se contemplan indicadores afinados con el objetivo de medir la mejora real producida por las propuestas.

Por tanto, basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este objetivo una valoración global de **1,69** puntos.

UTE AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. – IBERMATICA, S. A.

En relación con la elaboración protocolos de capacitación para la constitución de equipos de trabajo basados en metodologías ágiles y de los diferentes actores que intervienen en él:

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 64/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Proponen formación en metodología Agile, en herramientas Kanban y en metodología Scrum para la transformación de proyectos de infraestructura a perfiles de gestión de la empresa contratista y del SAS (incluyendo también en la capacitación el modelo DEVOPS). Las actividades de capacitación y soporte incluyen la formación y preparación para la evolución de la metodología waterfall a un modelo ágil, el estudio y planteamiento de nuevas prácticas ágiles o de otros modelos de referencia aplicables al servicio y la realización de coaching y mentoring individual y grupal. Proponen el asesoramiento de un perfil Coach-Dinamizador Agile. Se considera que la respuesta a este subapartado se adapta poco a lo requerido, está poco dirigida a las necesidades del SAS y más orientada a servicios relacionados con el desarrollo de código, aportando poco valor y, además, supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio. La propuesta en este subapartado se considera **pobre**.

En relación con el establecimiento de procedimientos que faciliten la transición de los servicios que se gestionan actualmente bajo metodologías tradicionales hacia una gestión ágil:

Proponen la implantación de la metodología Agile en gestión de proyectos y de mejoras del plan de transformación, en la que se traslada que la metodología PMBOK es la referencia en el esquema de trabajo propuesto. Plantean actividades para la Transformación Agile consistentes en la identificación de marcos de trabajo y herramientas Agile con el objetivo de definir el marco ágil adaptado al contexto del SAS. También proponen llevar a cabo actividades para la definición del nuevo “Modelo de Gobierno de Proyectos con un enfoque Bimodal IT”, es decir, un modelo de trabajo en el que convivan proyectos orientados a waterfall y Agile, sugiriendo la vigilancia y medición del avance mediante KPIS y OKR de seguimiento. Proponen también la mejora continua y el análisis de la aplicación de las metodologías ágiles junto a otras prácticas y modelos de referencia como SAFe, Design Thinking, CMMI, ITIL, etc. Por último, y en relación con la planificación de la implantación, sugieren la definición de una hoja de ruta de implementación de las metodologías de proyectos TIC en el SAS. Se considera que la respuesta a este subapartado se adapta un poco mejor a lo requerido, si bien no está del todo moldeada a las necesidades del SAS, y se orienta más a servicios relacionados con el desarrollo de código, aportando un valor moderado, aunque no supondría consumo de HBS, puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio. La propuesta en este subapartado se considera **suficiente**.

En relación con la necesidad de proporcionar procedimientos de incorporación de nuevos recursos profesionales a un equipo de trabajo ágil, evitando la merma de productividad en la que pueda incurrir el equipo:

Se considera que la respuesta a este subapartado se adapta poco a lo requerido, está poco dirigida a las necesidades del SAS y más orientada a servicios relacionados con el desarrollo de código, aportando poco valor. No existe ninguna iniciativa destacable adaptada al contexto del SAS, aunque no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio. La propuesta en este subapartado se considera **extremadamente pobre**.

En relación con el establecimiento de mecanismos de identificación y gestión de riesgos de forma temprana dentro del equipo de trabajo basado en metodologías ágiles:

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 65/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Proponen medidas generales no adaptadas al contexto del SAS entre las que cabe citar la estrategia de medición definiendo KPIs y OKRs para determinar el grado de implantación del proceso de “agilización” del servicio, la aplicación de la mejora continua, la realización de coaching y mentoring individual y grupal y afinar el reporting y uso de técnicas de Value Stream Mapping. Por tanto, se considera que la respuesta a este subapartado se adapta poco a lo requerido, está poco dirigida a las necesidades del SAS y más orientada a servicios relacionados con el desarrollo de código, aportando poco valor. No existe ninguna otra iniciativa destacable adaptada al contexto del SAS. La propuesta en este subapartado se considera **extremadamente pobre**.

En relación con el establecimiento de mecanismos de control de dependencias, así como procedimientos de gestión y coordinación entre diferentes equipos de trabajo:

Proponen que el Modelo de Gobierno de Proyectos Agile estará formado por la evolución de la metodología waterfall y la transformación Agile. Proponen, entre otras medidas generales, la colaboración y trabajo en equipo y el empoderamiento de éste. Estas medidas no supondrían consumo de HBS, puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio. No existe ninguna otra iniciativa destacable adaptada al contexto del SAS; por tanto, se considera que la respuesta a este subapartado se adapta poco a lo requerido, está poco dirigida a las necesidades del SAS y más orientada a servicios relacionados con el desarrollo de código, aportando poco valor. La propuesta en este subapartado se considera **pobre**.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe sin despliegues visuales, trasladando la información con simples tablas. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo exponiéndola claramente en cada medida que ofrecen, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo. Se analizan las propuestas y su realización con otros proyectos similares en otros organismos públicos, lo cual responde perfectamente a lo descrito en los pliegos, lo que se considera favorable. Se optimizan aquellos indicadores definidos en el pliego de prescripciones técnicas para los que no se solicitaba una mejora y no incluyen nuevos indicadores para la medición del resultado real producido por las iniciativas propuestas en este objetivo. Expresan los beneficios de aplicar las medidas en una tabla, lo que resulta menos claro frente a otras propuestas que utilizan herramientas visuales como mapas de calor o esferas, lo cual supone una desventaja.

Por tanto, basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este objetivo una valoración global de **0,88** puntos.

Resumen de puntuación

EMPRESA	PUNTUACIÓN
UTE DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, S.L.U – PULSIA TECHNOLOGY, S.L.	2,62
SOLUTIA INNOVWORD TECHNOLOGIES, S.L.	2,11
UTE PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS, S.L.U – ACCENTURE, S.L. – FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.	2,34
UTE TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA - INNOVACIONES TECNOLOGICAS DEL SUR, S.L.	1,69
UTE AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. – IBERMÁTICA, S.L.	0,88

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 66/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



4.1.2.G. Objetivo 7: Reducción de los costes de operación del servicio, hasta un máximo de 3 puntos.

UTE DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, S.L.U – PULSIA TECHNOLOGY, S.L.

En relación con la reducción de los costes unitarios de gestión de las solicitudes:

Proponen la implantación de un proceso de mejora continua para conseguir la reducción de costes en el servicio mediante un proyecto que permita la integración de los costes totales en el modelo actual de gestión de solicitudes, como son: desplazamientos, tiempos de resolución in-situ y kilómetros recorridos. Este proyecto requerirá una evolución en los sistemas de ticketing actuales. Esta medida también permitirá trabajar sobre áreas que tienen impactos dispares en el tiempo total de resolución, con herramientas y medidas específicas de reducción de costes para cada una de ellas. Para poder establecer los costes de las solicitudes, es necesario identificar previamente la relación entre coste y tipo de trabajo, para lo que se propone igualmente integrar los costes del proceso logístico que afectan a cada solicitud, que tampoco está definida en los sistemas de gestión de ticketing, buscando una evolución del modelo hacia un modelo gestionado.

Esta medida aportaría bastante información sobre el detalle de los costes totales citados, lo que supone un mecanismo de control adicional, puesto que lo que no se puede medir no se puede controlar. Se determina que se trata de una medida muy beneficiosa puesto que estas líneas de actuación pueden ayudar a mejorar la eficiencia en cada uno de los costes operativos puesto que se identifican para su análisis posterior. No obstante, no ayuda a mejorar la eficacia de los citados costes por sí sola y su implantación en los sistemas de ticketing puede ser compleja, aunque estas medidas no supondrían en sí mismas consumo de HBS, puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo ello, la propuesta en este subapartado se considera **positiva**.

En relación con la reducción de los costes operativos del propio servicio de soporte al puesto de trabajo digital y sus sistemas de cómputo locales:

Proponen la implantación de una solución que permita independizar el hardware de impresión de los drivers utilizados, mediante el uso de un Driver universal de Impresión y la herramienta LRS Output Management. Esta solución minimiza los costes operativos reduciendo los desplazamientos y reduce el número de incidencias mediante un sistema de monitorización y análisis preventivo, un aumento de la resolución en primer y segundo nivel y una reducción de tiempos de resolución, lo que se considera de valor, pero supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio. Esta medida puede generar evidencias de manera objetiva del ahorro obtenido en los costes de operación, pero lleva implícito un coste recurrente muy elevado; por lo tanto, se considera inapropiada.

Proponen implementar un catálogo de políticas y tareas planificadas para que las instalaciones sean desatendidas y no se realice ninguna instalación manual, mediante la utilización de automatismos basados en Ansible que ayuden a la gestión de los cambios y nuevos lanzamientos en el Servicio. Esta medida tiene aplicación en la reducción de los costes operativos, sobre todo para los sistemas de cómputo locales, si bien supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 67/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



servicio, pero se considera que aporta valor.

Proponen evolucionar la migración de perfiles de usuarios mediante una herramienta de automatización, PC Transplant, de forma que las renovaciones masivas de equipamiento, con su consiguiente traspaso de perfiles de usuarios, se realice con la citada herramienta y procedimiento estandarizado, de manera que pueda ser realizado de forma homogénea en todos los nodos, lo que se considera de valor. Esta propuesta se combina igualmente con la propuesta de “unificación en la maqueta provincial” para habilitar maquetado de PC a gran escala en menor tiempo (y, por tanto, optimizando los costes) como paso previo a la maqueta única a nivel regional usando Altiris Deployment Solution, lo cual se considera beneficioso. Esto no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

En su propuesta de “industrialización de la operación”, proponen la potenciación del proyecto TANDEM sin que suponga consumo de HBS. Este proyecto mejorará y potenciará el uso de la información de salida del ITSM, generando baterías de Checklist’s de resolución estandarizadas y que puedan servir como base de resolución para los técnicos menos experimentados, con la consiguiente mejora de los tiempos de actuación y productividad reduciendo los costes, lo que se considera beneficioso.

Proponen la continuación del despliegue de la herramienta Monitoring360 (M360), de la que poseen experiencia. Al ser una herramienta con integración en el ITSM del SAS permite la creación automática de incidencias sin necesidad de intervención de usuarios o agentes de CSU (lo que reduce los costes), si bien supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

En su proyecto de implantación de IA Generativa de atención al equipo de servicio, la UTE propone la aplicación de una IA Generativa mediante el desarrollo e implantación de un Bot que dé soporte a la línea de operación, lo que permitiría alcanzar una mejora significativa en la eficiencia y efectividad del soporte mediante la comprensión del lenguaje natural en su Bot y su reducción del tiempo de resolución, lo que reduciría el coste de operación, y además, no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Como evolución a un servicio gestionado proponen la potenciación de su Centro de Control (equipo especializado en la comunicación entre el CSU y SPU) asumiendo éste tareas administrativas relativas a la gestión y seguimiento de las garantías y reparaciones de equipos bajo contratos de mantenimiento, con lo que se eliminaría el componente administrativo de la línea de operación, es decir, del técnico de campo, reduciendo el coste de este, pero aumentando los costes de operación con la implementación de nuevas tareas en el Centro de Control, y no quedan claras las evidencias del ahorro obtenido tras su aplicación, siendo más eficiente la línea de automatización en el propio ITSM. Esto no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Proponen la incorporación de un equipo experto de resolución remota para potenciación y agilizar la resolución remota y obtener una reducción en los tiempos de atención al usuario y la reducción de costes de operación al evitar desplazamientos. Esta medida obtiene un ahorro de costes de operación y no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio, lo que resulta beneficioso.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 68/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Proponen un sistema de solicitud de software de autoservicio mediante un portal de software para el usuario que permita a los usuarios solicitar e instalar aplicaciones a través de una interfaz basada en web. Esta medida no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio e implicaría un ahorro en los costes de operación, lo que resulta apropiado.

En su propuesta de Potenciación de Altiris para la Gestión de Servidores, ofrecen una solución para llevar a cabo las actividades de gestión del parque de servidores del SAS mediante los módulos integrados en la herramienta Altiris SMS, y un servicio de WSUS. Esta medida supondrá un ahorro de costes en operación, y, además, no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio

Propone ejecutar un piloto de la solución DEX Flexible que permite unificar las tareas de gestión, optimización y control de todos los dispositivos físicos y las aplicaciones. Esta medida podrá reducir los costes de operación y, además, no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Proponen el despliegue de la solución WOC para recoger información crítica del entorno gestionado y aplicar sobre ésta una inteligencia que permite optimizar el servicio, mejorando el rendimiento de los dispositivos y la satisfacción del usuario final, agregando datos sobre el rendimiento y el uso del dispositivo y del SW. WOC está preparado para proveer soporte reactivo, proactivo y predictivo.

Esta medida puede ahorrar costes de operación gracias a sus automatizaciones y al soporte proactivo y predictivo, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Consideramos que las propuestas están adaptadas a las particularidades del SAS, si bien resulta complicado que las novedades que se pretenden aplicar al servicio permitan reflejar evidencias objetivas de los ahorros producidos, junto con la sostenibilidad de éstas a lo largo del tiempo. Además, sus medidas de reducción de costes operativos están alineadas con el SAS en relación con los procesos de proactividad y reactividad planteados en sus propuestas, exponiendo cambios favorables en la evolución al modelo de líneas de servicio y su traducción en ahorro de costes, si bien su análisis de costes tiene una implementación algo compleja en los sistemas de ticketing usados actualmente, por lo que consideramos sus propuestas en este apartado como **muy positivas**.

A nivel general, en este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado y visual para trasladar un análisis cualitativo; expresa el impacto (bajo, medio, alto) de cada medida propuesta para la consecución del objetivo tratado. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo diferenciando entre lo que está incluido de facto dentro de cada línea y lo que impone coste adicional, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo.

Se proyecta, mediante un cuadro de mando, el impacto de todas las medidas utilizando mapas de calor y reflejando cada una de ellas; trasladan en una tabla siete indicadores de medición del objetivo que están bien aterrizados respecto a la finalidad de medir la mejora real producida, con penalidades asociadas en varios de ellos, lo que se considera de valor; en el apartado medición/entregable de todas las iniciativas

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 69/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



propuestas contemplan indicadores útiles para la medición real producida en este objetivo tras la implantación de las iniciativas que trasladan.

Por tanto, basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este objetivo una valoración global de **2,74** puntos.

SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES, S.L.

En relación con la reducción de los costes unitarios de gestión de las solicitudes:

Proponen maximizar la actividad resuelta por el CSU derivando toda la actividad posible al CSU, abordando la persona licitadora exclusivamente aquellas solicitudes de servicio del ámbito de puesto de trabajo digital que impliquen necesariamente un desplazamiento in-situ de un recurso técnico. En caso de que el CSU tenga solicitudes identificadas como de difícil resolución que pueden ser resueltas de forma remota, usará un sistema *Hot transfer* que se refiere a la transferencia directa y en tiempo real de una llamada o solicitud de soporte a otro agente o equipo de soporte sin interrupciones para el usuario. Esto no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Proponen también una auditoría y mejoras en el catálogo de solicitudes consolidándolo con un lenguaje claro y comprensible para el usuario, que permitirá incrementar la autorresolución de solicitudes, ya sea de forma manual o automatizada, y disminuir los tiempos de gestión del CSU en aquellas solicitudes que de antemano se conozca que no se van a solucionar, reduciendo los tiempos extremo a extremo, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Proponen potenciar y mejorar los mecanismos de gestión y resolución remota de solicitudes uso de Altiris IT Management Suite en lo referente a su módulo de Deployment y al Portal/funcionalidades de autoservicio y automatización. Igualmente, en los sistemas de cómputo locales, proponen extender el uso de Altiris IT Management Suite al 100% de la infraestructura de servidores administrados dentro del alcance del contrato, con objeto de estandarizar los procedimientos operativos de gestión del cambio. Para ello, acompaña su propuesta con la dotación de 1.500 licencias Altiris IT Management Suite, lo que se considera de valor. Esta medida garantiza ahorrar costes de operación gracias a sus automatizaciones, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo ello, la propuesta en este subapartado se considera **positiva**.

En relación con la reducción de los costes operativos del propio servicio de soporte al puesto de trabajo digital y sus sistemas de cómputo locales:

Proponen la creación de un conjunto de oficinas y órganos de control para evitar la repetición de tareas y posibilite aplicar sinergias entre todos los nodos ahorrando costes, a la vez que se les facilita los procedimientos claros y documentados que permitan a los técnicos seguir pautas bien definidas, ahorrando tiempo y recursos.

Igualmente se aplicarán medidas en el servicio de logística para agilizar los procesos operativos, y se

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 70/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



dotará a los sistemas de gestión de la configuración, gestión de la operación y gestión logística del SAS, de las funcionalidades necesarias para albergar toda la información relacionada con la logística generada por su herramienta de gestión del servicio. Proponen también completar el sistema logístico con el establecimiento de un proceso homogéneo para el plataformado, maquetación y homologación de equipos. Estas medidas tendrán un alto impacto en la reducción de los costes operativos.

Algunas de estas medidas estarán incluidas en el coste del servicio, pero para el resto supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Proponen lanzar distintas líneas estratégicas diferenciadas en relación con la mejora y eficiencia de los servicios de impresión como, por ejemplo, una consultoría de la eficiencia en los sistemas de impresión, conllevará la implantación de una herramienta para la gestión y monitorización de impresoras mediante Zabbix y el pilotaje de la herramienta PaperCut Print; esta propuesta pone el foco en el ahorro de costes operativos, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Proponen el uso de la aplicación de analítica avanzada y Big Data para la reducción de costes de operación, mediante acciones de proactividad que tratarán de predecir problemas en el servicio y construir acciones de mejoras sobre ellos. Estas medidas proactivas suponen reducción de costes de operación, aunque supondrían consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Proponen un proyecto de mejora para la detección proactiva de problemas mediante la herramienta Monitoring360, lo que permite ahorrar costes en servicio de operación, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Consideramos que el conjunto de propuestas realizado en vías de minimizar los costes de operación es realista e innovador en áreas que requieren una evolución, como es el área de logística, si bien a nivel de los costes unitarios por solicitud, las propuestas adolecen de medidas totalmente alineadas o que sean fácilmente extrapolables al escenario actual. Sus implementaciones o despliegues pueden ser algo complejas.

Por todo ello, la propuesta en este subapartado se considera **positiva**.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado para trasladar un análisis cuantitativo por proyecto en relación con este objetivo, expresando la estimación de esfuerzo diferenciando entre lo que está incluido de facto dentro de cada línea y lo que impone coste adicional, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo, si bien se echan en falta mapas de calor para exponer el impacto cualitativo estimado previsto en las medidas incluidas; para este objetivo, no se describen indicadores que permitirían controlar la mejora real producida por las medidas implantadas ni incluyen penalidades por incumplimiento de compromisos.

Por tanto, basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este objetivo una valoración global de **2,24** puntos.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 71/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



UTE PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS, S.L.U – ACCENTURE, S.L. – FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.

En relación con la reducción de los costes unitarios de gestión de las solicitudes:

Proponen crear un Centro de Coordinación y Operación Multinodo (CeCOM) desde el inicio del contrato que irá ganando progresivamente competencias y capacidades para permitir un mejor aprovechamiento de recursos, redundando en menor coste. Esta medida es eficiente en su visión de mejorar los costes operativos y no supondría consumo de HBS puesto que estaría incluida de facto en la prestación del servicio.

Sugieren una propuesta de auto instalación de paquetes de software enriqueciendo el catálogo de SW publicado en ayudaDIGITAL_Escritorio o en el área personal de ayudaDIGITAL, estableciendo ServiciosCges como activador de la instalación y Altiris como herramienta ejecutora. Esta medida es eficaz para la reducción de los costes unitarios de gestión de solicitudes, si bien es coincidente con el mecanismo definido actualmente desde la APP AyudaDigital Escritorio y, además, supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Para optimizar las incidencias asociadas a problemas, proponen incluir a técnicos del CeCOM para realizar un análisis de incidencias repetitivas con el fin de reducirlas, minorando el coste que suponen para el servicio. Esto no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo ello, la propuesta en este subapartado se considera **adecuada**.

En relación con la reducción de los costes operativos del propio servicio de soporte al puesto de trabajo digital y sus sistemas de cómputo locales:

Proponen un plan para implantar la gestión de cambios y lanzamientos en el ámbito de sistemas de cómputo locales mediante la integración de Nueva Web Técnica con JIRA. Se propone una Célula de Ejecución de Cambios y Despliegues Multinodo en los sistemas de cómputo locales del CeTTAM con el fin de encontrar oportunidades de automatización para reducir los esfuerzos y sus costes asociados, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Proponen el establecimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo Periódico de Puntos Críticos en los puestos de trabajo digital, realizando actuaciones preventivas y planificadas. Esta medida proactiva demuestra eficacia frente al volumen de gestión de incidencias futuras, aunque supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Se establecen distintos proyectos que mejoran la proactividad en los sistemas de cómputo locales y los puestos de trabajo digital, destacando el proyecto de Monitorización de servicios críticos para usuarios en los en los sistemas de cómputo locales mejorando el estado actual de la implantación de Monitoring 360 aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Proponen un conjunto de proyectos para la estandarización del HW y de la configuración SW de los puestos

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 72/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



de trabajo digital. Se llevará a cabo principalmente con la implantación de un proceso de homologación de HW y SW en estos. Es una medida apropiada que puede ahorrar costes de operación en ciertos tipos de proyectos, como el despliegue de nuevo equipamiento, y constituir una medida proactiva en los puestos de trabajo digital, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Se propone la implantación de la plataforma de automatización de resolución de solicitudes y alarmas basada en AI como orquestador. Adicionalmente, se realizará, para un conjunto concreto de solicitudes de usuario en el ámbito de los puestos de trabajo digital y de alarmas de monitorización, un análisis e implementación de medidas técnicas para su resolución remota y, en caso de ser posible, automatizada. Igualmente realiza este análisis en su propuesta del flujo de resolución de solicitudes y automatizaciones en el ámbito de los sistemas de cómputo locales. Esta medida es beneficiosa porque tiene un gran impacto en la reducción de costes de operación, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Se propone una implantación de Framework de automatización para sistemas de cómputo locales con una serie de herramientas involucradas, entre las que cabe destacar Ansible, DML, Bash y Rundeck. Esta medida focaliza su ahorro en los costes de operación, al evitar tareas repetitivas de forma manual y errores, lo que se considera beneficioso, aunque supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

La propuesta de la UTE presenta un conjunto de medidas equilibradas tanto en la reducción de costes de operación como en los costes unitarios para la gestión de solicitudes para los sistemas de cómputo locales y los puestos de trabajo digital. Destacan sobre todo en la línea de servicios para estos últimos, donde sus propuestas son más realistas en su uso, evolución y proyectos con las herramientas y visión existente en el SAS, si bien sería necesario una mayor evolución y madurez en la relación entre los distintos proveedores, la logística completa del servicio, o en los modelos de servicio para la impresión.

Por todo ello, la propuesta en este subapartado se considera **positiva**.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado y visual para trasladar un análisis cualitativo; expresa el impacto de cada medida propuesta para la consecución del objetivo tratado. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo diferenciando entre lo que está incluido de facto dentro de cada línea y lo que impone coste adicional, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo. Se proyecta, mediante un cuadro de mando, el impacto de todas las medidas utilizando mapas de calor reflejando cada una de las que se incluyen en la propuesta, y trasladan indicadores con la finalidad de medir la mejora real producida pero no contemplan penalidades.

Por tanto, basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este objetivo una valoración global de **2,16** puntos.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 73/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AU6YR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



UTE TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA -INNOVACIONES TECNOLOGICAS DEL SUR, S.L.

En relación con la reducción de los costes unitarios de gestión de las solicitudes:

Se propone implantar, de manera acertada, un asistente virtual que permitirá la implementación de un autoservicio guiado que facilita la categorización, clasificación y priorización de incidencias y consultas en base al lenguaje natural, apoyándose en la publicación del FAQ, con el objetivo de fomentar la autorresolución. La implantación del asistente minimiza los costes de operación, reduciendo los tiempos de apertura y facilitando la accesibilidad a los servicios prestados por la STIC, si bien su asistente pone el foco en un centro de servicio al usuario y no concreta medidas complementarias para reducir los costes en la gestión de las solicitudes generadas dentro del alcance de este contrato. Esto no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo ello, la propuesta en este subapartado se considera **suficiente**.

En relación con la reducción de los costes operativos del propio servicio de soporte al puesto de trabajo digital y sus sistemas de cómputo locales:

Plantean un ahorro de costes asociados a la monitorización de la experiencia de usuario utilizando una herramienta de monitorización proactiva para los PCs, portátiles y terminales ligeros. Deja abierta la elección del producto a valorar según el entorno a monitorizar, entre Flexible (Windows y Linux) y Nexthink (Windows), mientras que propone la utilización de Samoby para los dispositivos IOS y Android, medida que resulta apropiada, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Como complemento a la monitorización, proponen implantar un servicio de monitorización de impresoras apoyado en el uso de MPS que permitirá una mejora en el día a día de la operativa del soporte a las impresoras, anticipando proactivamente la resolución de posibles problemas antes de que se produzcan y reduciendo los tiempos de respuesta cuando se actúe reactivamente a las incidencias. Esta medida resulta beneficiosa, aunque supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Proponen usar Nagios Fusion – Consola única PTL para, mediante la implantación de una plataforma de monitorización centralizada basada en Nagios y una consola como eje central de la operación de esta, obtener la recopilación de procedimientos típicos de solución de problemas, combinado con Grafana como solución de observabilidad. Esta solución se integrará con Jira para la generación automática de incidencias del servicio, lo que reducirá el esfuerzo de configuración, parcheado y mantenimiento de las herramientas con el consiguiente ahorro de costes. Esto no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

En sus propuestas de mejora para el ahorro de costes por gestión efectiva de flotas y productividad del equipo de trabajo, destaca la dotación de material y herramientas para sus técnicos, la planificación eficiente y mejora de los procesos de distribución y transporte y la optimización de la productividad de los

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 74/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



técnicos del servicio en movilidad mediante la solución SWPDas – GLPI + OCS Inventory, que se encarga de asignar las distintas incidencias al técnico que se encuentre más próximo al lugar donde se produzca la avería. La correcta asignación de los técnicos a las incidencias optimiza los trabajos, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Concluimos que sus propuestas no están alineadas completamente con las herramientas del SAS ni encajan a la perfección para reducir los costes de operación o los costes unitarios por solicitud, tanto en los puestos de trabajo digital como en los sistemas de cómputo locales, si bien establece una solución en la atención al profesional mediante la utilización de Inteligencia Artificial Generativa, descartando los canales de atención telefónica, whatsapp, etc. Su iniciativa permitiría establecer un mecanismo único de contacto totalmente distinto y arriesgado respecto a la estrategia usada actualmente, puesto que supone eliminar los canales más utilizados y conocidos por los profesionales. Por todo ello, la propuesta en este subapartado se considera **suficiente**.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado y visual para trasladar un análisis cualitativo; expresa el impacto de cada medida propuesta para la consecución del objetivo tratado mediante un gráfico tridimensional, lo que se considera conveniente. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo resaltando claramente las medidas que no suponen costes adicionales para el servicio, ofertadas como mejora, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo. Además, se realiza una proyección del resultado futuro de aplicar cada medida, lo que ayuda a la toma de decisiones porque se traducen a valor económico los beneficios de la aplicación de las medidas propuestas; esto se considera beneficioso. Adicionalmente, y como complemento documental cuantitativo se refleja un catálogo de peticiones frecuentes con sus costes asociados y tiempos de resolución, lo cual se considera de valor. Por último, se contemplan indicadores afinados con el objetivo de medir la mejora real producida por las propuestas.

Por tanto, basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este objetivo una valoración global de **1,75** puntos.

UTE AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. – IBERMÁTICA, S.L.

En relación con la reducción de los costes unitarios de gestión de las solicitudes:

Ponen a disposición del SAS su Oficina de Automatización como la encargada de analizar los datos y características de los distintos servicios, siendo la automatización y la autorresolución uno de los elementos tractores de su estrategia. Para poder implantar sus propuestas, harán uso de la tecnología de RPA UiPath y Verbio para Lenguaje Natural (ASR/TTS). Esta medida es eficiente para el ahorro de costes unitarios de gestión de solicitudes, puesto que la implantación de mecanismos de autorresolución mediante automatización al usuario final repercutirá en una reducción de incidencias, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio. Por todo ello, la propuesta en este subapartado se considera **suficiente**.

En relación con la reducción de los costes operativos del propio servicio de soporte al puesto de trabajo digital y sus sistemas de cómputo locales:

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 75/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AU6YR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Proponen un plan global de mantenimiento para la reducción de incidencias, abarcando acciones preventivas y proactivas en vías de evitar la aparición de problemas o incidencias en los puestos de trabajo digital. Incorporarán acciones de mantenimiento preventivo siguiendo las indicaciones de los fabricantes y/o distribuidores para cada marca y modelo, y gestionarán todas las necesidades de reposición de componentes, y cubrirá el ámbito del puesto de trabajo digital y sistemas de cómputo locales.

Es una medida eficaz para reducir los costes en intervenciones correctivas, aunque supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Por todo ello, concluimos que sus medidas son innovadoras en cuanto a los mecanismos de autorresolución y mantenimiento preventivo, pues en ellas se incluyen herramientas y tecnologías referentes y líderes en el mercado, y afectan principalmente a los costes unitarios al no generar solicitud de servicio, pero la estrategia y soluciones existentes actualmente en el SAS para la automatización de trabajos y de remediación se dirigen hacia herramientas de software deployment o gestión de activos en las que ya se ha confiado para múltiples automatismos frente a tecnologías de RPA, lo cual requeriría un desarrollo para su integración mayor al planteado en su oferta. Por todo ello, la propuesta en este subapartado se considera **suficiente**.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe sin despliegues visuales, trasladando la información con simples tablas. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo exponiéndola claramente en cada medida que ofrecen, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo. Se analizan las propuestas y su realización con otros proyectos similares en otros organismos públicos, lo cual responde perfectamente a lo descrito en los pliegos, lo que se considera favorable. Se optimizan aquellos indicadores definidos en el pliego de prescripciones técnicas para los que no se solicitaba una mejora y no incluyen nuevos indicadores para la medición del resultado real producido por las iniciativas propuestas en este objetivo. Expresan los beneficios de aplicar las medidas en una tabla, lo que resulta menos claro frente a otras propuestas que utilizan herramientas visuales como mapas de calor o esferas, lo cual supone una desventaja.

Por tanto, basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este objetivo una valoración global de **1,50** puntos.

Resumen de puntuación

EMPRESA	PUNTUACIÓN
UTE DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, S.L.U – PULSIA TECHNOLOGY, S.L.	2,74
SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES, S.L.	2,24
UTE PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS, S.L.U – ACCENTURE, S.L. – FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.	2,16
UTE TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA - INNOVACIONES TECNOLOGICAS DEL SUR, S.L.	1,75
UTE AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. – IBERMÁTICA, S.L.	1,50

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 76/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AU9R6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



4.1.2.H. Objetivo 8: Incorporación de herramientas que mejoren la prestación del servicio, hasta un máximo de 3 puntos.

UTE DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, S.L.U – PULSIA TECHNOLOGY, S.L.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego relativos a la incorporación de herramientas que permitan aumentar la capacidad resolutive y celeridad en el servicio de soporte.

Proponen la implantación, sin coste adicional para el servicio, de Altiris SMS (destinada a servidores) en las provincias que aún no disponen de él, que son la mayoría; esto supone un importante beneficio, puesto que dicha solución potencia la automatización y la gestión de las plataformas de cómputo local. Se considera que esta herramienta conlleva una mejora en una optimización de rendimiento. Se plantea implantar la herramienta Ansible para la mejora tanto de la automatización de las plataformas de cómputo local como de otros elementos relacionados, como la electrónica de red. Esta herramienta es de gran ayuda para la gestión de la configuración de los sistemas de cómputo locales.

Se plantea acertadamente, sin costes adicionales para el servicio, la reestructuración de la plataforma WSUS actualmente desplegada en los centros, que, en muchos casos es inexistente, y en otros no cubre la funcionalidad que se requiere de ella. Con esta solución se pretende complementar la funcionalidad de Altiris para el despliegue de parches, actualizaciones y otros componentes software sin que se produzcan solapes entre ambas herramientas; esto debería evitar muchos problemas motivados por la ocurrencia de conflictos durante las actualizaciones, cuyas consecuencias son nefastas. Se plantea muy acertadamente la implantación en todos los nodos de GLPI como solución complementaria a Confluence en el área de sistemas y con ello permitir recoger, de una forma más lógica y aportando mayor valor, la documentación de los equipos y componentes de sistemas de cómputo local, si bien esto supone costes adicionales para el servicio. Se plantea la implantación de Workplace Operations Centre como herramienta de gestión de la experiencia de usuario; esta solución puede proporcionar información muy útil de cara a mejorar la percepción global del servicio, puesto que provee soporte a tres niveles (reactivo, proactivo y predictivo), si bien esta medida supone un coste adicional para el servicio.

Se plantea, muy acertadamente, continuar con el despliegue de la herramienta de monitorización de sistemas de cómputo local y sus redes, Monitoring360, favoreciendo así la capacidad resolutive en las provincias en las que aún no se encuentra desplegada. En base a esta monitorización se plantea el lanzamiento automático de rutinas proactivas.

Proponen la implantación de un plan de calidad sustentado en el desarrollo de una solución tecnológica para realizar encuestas, con explotación en un cuadro de mando, lo cual se considera que representa un beneficio moderado; del mismo modo se plantea el desarrollo de distintas integraciones entre DDOS, JIRA, CA y M360, si bien algunas tareas suponen costes adicionales para el servicio. Se plantea la realización de un piloto de una solución de driver universal de impresión basada en LRS Output Management; con ello se mejorará la gestión de impresión, así como su monitorización. El piloto se realizaría sin imponer costes adicionales al servicio.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 77/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Se plantea el uso del módulo de Altiris Deployment Solutions para la gestión de las nuevas implantaciones y la gestión de las migraciones de puestos de usuarios y con ello agilizarlas y eficientarlas, sin coste adicional para el servicio. Se plantea realizar los desarrollos necesarios para contemplar en la herramienta de ticketing más información y posteriormente poder analizar datos de eficiencia de los equipos, lo cual puede resultar de utilidad para facilitar el análisis de la ejecución del servicio.

Se plantea el desarrollo e implantación de una solución para la explotación de los datos de costes que permita analizar líneas de mejora o búsquedas de la eficiencia, lo que, en línea con lo anterior, puede resultar de utilidad para facilitar el análisis de la ejecución del servicio. Se propone la implantación de AutoScript Toolbox como conjunto de herramientas o scripts que puedan ser ejecutados por el propio usuario o mediante la conexión remota de un operador. Con estos scripts se mejora la capacidad resolutoria, puesto que se posibilita la automatización de ciertas tareas que solucionan problemas recurrentes o que sirven para recopilar datos necesarios para la solución de incidencias. Se plantea el desarrollo de nuevos elementos en DDOS con el objetivo de potenciar el proyecto TANDEM y con ello mejorar la integración con CSU, lo que resultaría favorable para mejorar la capacidad resolutoria y ganar celeridad en el servicio de soporte de CSU y, además, que no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Se plantea realizar los desarrollos e integraciones necesarios para llevar los logs de la plataforma LetSAS a Monitoring360 y con ello poder analizar y resolver problemas de forma proactiva; esto podría aumentar la capacidad resolutoria y la celeridad en el servicio de soporte, si bien supone un coste adicional al del servicio.

Se plantea el desarrollo de nuevas funcionalidades en DDOS para mejorar el seguimiento la gestión y el control del inventario, lo cual es favorable al servicio porque, además, no supondría consumo de HBS puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio. Se plantea la implantación de una solución para la integración de las distintas fuentes de información de inventario para poder realizar cruces y casar datos.

Se plantea el uso de la herramienta Open Vas para el análisis de vulnerabilidades en sistemas de cómputo local y sus redes, lo cual puede resultar beneficioso. Esta herramienta supone un coste adicional al del servicio y ya está siendo utilizada por el SAS.

Se propone la implantación de la herramienta “mapa de actividad del servicio” para poder representar de forma geográfica la distribución de las solicitudes activas en tiempo real, que podría resultar favorable, si bien supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Se plantea el uso de la herramienta de gestión logística JEVI-Warehouse mientras se determina si utilizar Apolo o SIGMA-MANSIS como solución corporativa para el control de los activos; esta última podría aportar beneficios, si bien supone costes adicionales al servicio, y, además, aun cuando la propuesta puede poner en marcha ciertos procesos favorables, el esfuerzo estimado y el coste adicional de la migración desde esta solución a la corporativa definitiva no lo hacen recomendable.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 78/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Por último, proponen el uso de la APP de ruta de Android Auto para la optimización de los recorridos que tendrán que realizar los técnicos para atender las incidencias, lo cual puede ser conveniente y, además, no supondría consumo de HBS, puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

A nivel general, en este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado y visual para trasladar un análisis cualitativo; expresa el impacto (bajo, medio, alto) de cada medida propuesta para la consecución del objetivo tratado. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo diferenciando entre lo que está incluido de facto dentro de cada línea y lo que impone coste adicional, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo.

Se proyecta, mediante un cuadro de mando, el impacto de todas las medidas utilizando mapas de calor y reflejando cada una de ellas; trasladan en una tabla cinco indicadores de medición del objetivo que están bien aterrizados respecto a la finalidad de medir la mejora real producida, con penalidades asociadas en varios de ellos, lo que se considera de valor; en el apartado medición/entregable de todas las iniciativas propuestas contemplan indicadores útiles para la medición real producida en este objetivo tras la implantación de las iniciativas que trasladan.

Por tanto, basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este objetivo una valoración global de **2,91** puntos.

SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES, S.L.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego relativos a la incorporación de herramientas que permitan aumentar la capacidad resolutive y celeridad en el servicio de soporte.

Plantean acertadamente el uso de la Herramienta Zabbix como plataforma para la monitorización del parque de impresoras, sin suponer costes adicionales para el servicio, principalmente para las de red, pero con la posibilidad de monitorizar ciertas funcionalidades en impresoras locales, lo cual se considera ventajoso.

Se plantea la implantación de un conjunto de herramientas de Microsoft que permitirían la mejora y personalización de imágenes de equipos o sistemas, así como su despliegue posterior desatendido (plataformado), aunque habría que analizar los posibles solapamientos con Symantec Altiris Deployment para el empaquetado, publicación y distribución de aplicaciones. Esto puede ser un complemento favorable que ayude en este tipo de tareas, aumentando la capacidad resolutive, si bien supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Se propone la realización de un piloto para evaluar la idoneidad de la herramienta Intune de Microsoft como solución que podría favorecer la gestión y la securización del parque de dispositivos móviles o para PCs, permitiendo definir y aplicar políticas de seguridad, lo cual puede ser ventajoso, si bien supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Se plantea la implantación de una herramienta de gestión de contraseñas, Teampass, lo cual aporta beneficios, pues, aunque es una práctica frecuente el uso de mecanismos centralizados para la

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 79/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



autenticación y logado en los sistemas, y que esta propuesta se tendría que alinear con las políticas de la Unidad de Seguridad TIC (USTIC), toda solución que ayude a reducir el gran número de incidencias con las contraseñas se considera que aporta valor, si bien supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Se plantea la realización de un piloto trasladando dos posibles herramientas para la gestión de la experiencia de usuario; este tipo de soluciones favorecen la capacidad resolutoria y la celeridad en el servicio de soporte, por lo que se considera que aportan valor.

Se propone un conjunto de desarrollos e integraciones muy completo entre una lista de herramientas de resolución remota, algunas ya implantadas y otras que suponen un complemento que favorecen al servicio (otras herramientas orientadas a la gestión colaborativa de contraseñas, enrolado automático de dispositivos móviles, apoyo en un piloto con la herramienta CrowdStrike, etc.)

Se plantea muy acertadamente la armonización de este conjunto de soluciones con el objetivo de mejorar la capacidad resolutoria y la celeridad en el soporte al usuario, si bien supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio

Se plantea acertadamente la implantación de GLPI, así como su integración con CMDB y OCS para mejorar tanto la información de inventario como para la estructuración de la documentación, y tanto para elementos hardware / software como para otros activos que actualmente no se gestionan, como los armarios rack. Aunque es una medida muy beneficiosa, supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Se plantea la implantación de una biblioteca definitiva de medios basada en Sonatype Nexus repository, integrándola con la herramienta Confluence, lo cual podría suponer un importante beneficio, pues permitiría centralizar en un único repositorio todos los componentes binarios de software (artefactos, imágenes, paquetes, etc.) junto con la documentación asociada, posibilitando así el desarrollo y puesta en marcha de soluciones software a problemas conocidos, favoreciendo la capacidad resolutoria, si bien supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Proponen el uso de BitLocker como solución de encriptación del área de datos de los equipos windows, lo cual impacta poco o muy tangencialmente en el aumento de la capacidad resolutoria o celeridad en el servicio al usuario; esta utilidad está poco desplegada actualmente en los equipos corporativos y podría suponer un beneficio en la gestión de averías de los equipos en garantía que pueden necesitar soporte del fabricante, ya que garantizaría que los datos fueran inaccesibles para los técnicos que reparasen el equipo; no obstante, supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Se plantea la implantación y uso de herramientas de eliminación de malware en sistemas Linux, lo cual es conveniente para aumentar la capacidad resolutoria; este tipo de soluciones están poco implantadas y son favorables porque añaden un mayor nivel de seguridad, si bien suponen costes adicionales para el servicio.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 80/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AU9R6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Se propone muy acertadamente la implantación y despliegue de un catálogo de aplicaciones del CCN-CERT; aun cuando algunas de ellas se solapan con funcionalidades ya proporcionadas por otras aplicaciones seleccionadas por la USTIC, otras pueden ser útiles o aportar valor cubriendo necesidades en el ámbito de la ciberseguridad, lo que supone un importante beneficio, aunque si bien las herramientas del CCN-CERT se distribuyen sin coste alguno, pero el esfuerzo necesario para desplegarlo supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Proponen la implantación y uso de la herramienta Duplicati. Ésta es una utilidad “open source” para realizar copias de seguridad incluso en la nube; sus funcionalidades pueden cubrir ciertas carencias, pero el esfuerzo necesario para desplegarlo supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Se plantea la realización de un piloto para estudiar la implantación de una herramienta de monitorización y gestión de impresión con funcionalidades avanzadas utilizando varios productos de la suite PaperCut, lo cual puede ser muy beneficioso, ya que el producto se configura muy rápidamente, permite impresión desde móviles y gestión de colas de impresión avanzada, si bien supondría costes adicionales para el servicio.

Se plantea la utilización de la herramienta de clonado de discos e imágenes CloneZilla; esta funcionalidad de clonado está cubierta con Altiris para los sistemas basados en Linux, pero clonezilla puede cubrir el parque de puestos con LetsSAS, lo cual es una ventaja, aunque supone costes adicionales para el servicio, aun siendo una herramienta de software libre.

Se plantea la utilización de un conjunto de analizadores avanzados de red para analizar la correcta situación del cableado, aun no siendo un dispositivo de certificación puede facilitar el trabajo de campo.

Plantea el uso del antivirus ClamAV, de código abierto, para usarlo en los equipos que no dispongan de antivirus ni EDR, lo cual supone una ventaja, si bien el esfuerzo necesario para desplegarlo supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Se plantea el uso de las herramientas Microsoft Safety Scanner (Examen de Seguridad de Microsoft), también conocido como Microsoft Support Emergency Response Tool (MSERT), y de Windows Malicious Software Removal Tool (MSRT), para la eliminación de malware, ambas como complemento a las herramientas ya existentes, lo cual puede resultar ventajoso en alguna ocasión para aumentar la capacidad resolutive, si bien impone costes adicionales para el servicio. Se plantea la implantación y uso de la herramienta TestDisk, una herramienta de software de recuperación de datos de código abierto que se utiliza para recuperar datos perdidos o eliminados de dispositivos de almacenamiento, lo cual puede resultar ventajoso para aumentar la capacidad resolutive en algún caso, si bien el esfuerzo necesario para desplegarlo supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Se plantea el uso de Ccleaner, una herramienta de código abierto, para limpiar almacenamiento no utilizado, caché de navegadores, etc. en los sistemas Windows, lo cual puede resultar ventajoso para aumentar la capacidad resolutive en algún caso, siendo la única herramienta propuesta en este apartado

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 81/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



cuya implantación no supone costes adicionales para el servicio.

Se plantea el uso de BleachBit como herramienta para la destrucción de información en sistemas Linux o Windows, lo cual puede resultar ventajoso para aumentar la capacidad resolutive en algún caso, si bien el esfuerzo necesario para desplegarlo supondría consumo de HBS, puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado para trasladar un análisis cuantitativo por proyecto en relación con este objetivo, expresando la estimación de esfuerzo diferenciando entre lo que está incluido de facto dentro de cada línea y lo que impone coste adicional, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo, si bien se echan en falta mapas de calor para exponer el impacto cualitativo estimado previsto en las medidas incluidas; para este objetivo, se describen cuatro indicadores que permitirían controlar la mejora real producida por las medidas implantadas, lo que se considera de gran valor, e incluyen una penalidad por incumplimiento de un compromiso.

Por tanto, basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este objetivo una valoración global de **2,03** puntos.

UTE PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS, S.L.U - ACCENTURE, S.L. - FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego relativos a la incorporación de herramientas que permitan aumentar la capacidad resolutive y celeridad en el servicio de soporte

Plantea el uso de la herramienta Oráculo basada en IA generativa para realizar búsquedas inteligentes sobre la documentación disponible, lo cual es una propuesta que aporta muchos beneficios, si bien supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Se plantea desarrollar y potenciar las funcionalidades de ayudaDIGITAL escritorio para poder disponer de una herramienta con funcionalidad tanto de gestor de experiencia de usuario como para llevar a cabo acciones preventivas y correctivas (por ejemplo, protecciones para bastionar el equipo y reportar indicadores a un cuadro de mando), lo que podría modelarse a las necesidades del SAS, aportando gran valor y, sin suponer costes adicionales para el servicio puesto que estaría incluido de facto en este.

Se plantea el uso de Symantec Altiris Deployment junto con Altiris PXE Server para el despliegue y configuración de equipos, lo cual representa una ventaja y, además, no supone costes adicionales para el servicio puesto que estaría incluido de facto en la prestación del servicio.

Proponen evolucionar la plataforma actual Monitoring 360 y continuar su despliegue para completar la gestión de sistemas monitorizados, lo cual es muy conveniente y favorece la capacidad resolutive y la celeridad en la atención al usuario, si bien supondría consumo de HBS puesto que no estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 82/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Se plantea el uso de DAWTA (Digital Assistant for Workplace Tickets Automation) como plataforma de generación automática de tickets con capacidades de autoresolución; las ventajas de esta plataforma son enormes, pues supondría una importante mejora en las capacidades de resolución y celeridad de atención al usuario, y, además, no supone costes adicionales para el servicio.

Proponen la implantación de Sonatype Nexus Repository como gestor de repositorios de componentes binarios de SW (artefactos, paquetes, ...), de manera que se optimiza la descarga y el almacenamiento de archivos binarios utilizados y producidos en el desarrollo de soluciones software para atender a incidencias o problemas, lo que se considera beneficioso y, además, no supone costes adicionales para el servicio.

Se plantea el uso de Power BI como herramienta complementaria a MTI utilizando sus capacidades para el análisis de datos en tiempo real, junto con su capacidad predictiva, lo que se determina que es beneficioso y, además, no supone costes adicionales para el servicio.

Plantean complementar Nueva Web Técnica con nuevas funcionalidades como la lectura de códigos de barras, geoposicionamiento, asignación automática de solicitudes, registro de imágenes y vídeos, etc.; todas las funcionalidades sugeridas aportan valor potenciando la plataforma NWT, sin costes adicionales para el servicio, lo que se considera muy beneficioso. Se plantea, en línea con lo anterior, desarrollar y mejorar la integración con CMS, APOLO y CRIJA para optimizar la gestión logística, lo que se considera beneficioso para afinar la coherencia del parque de activos registrada en los repositorios ALTIRIS y CMS; esta corrección de datos puede mejorar o facilitar los procesos logísticos. Además, no supone costes adicionales para el servicio.

Proponen el desarrollo de un nuevo cuadro de mando al que se incorporen nuevas fuentes de datos; la información se dispondría en MTI partiendo de la integración de la información de la herramienta ITSM CA-SDM, junto a las interfaces de AyudaDigital y la herramienta DASD IA-GenAI multifuncional, lo que serviría como apoyo para mejorar la gestión y control del contrato. Esto se determina como una importante ventaja y, además no supone consumo de HBS por estar incluidas de facto en la prestación del servicio.

Se plantea la puesta en marcha de un analizador de la calidad de las llamadas mediante GenAI, orientado a la medición de la satisfacción de la atención recibida, lo que permitiría corregir pautas de conducta inapropiadas en la resolución de incidencias o cambiar flujos de tratamiento de estas, lo que se determina que puede influir favorablemente en la capacidad resolutoria y, además, no supone costes adicionales para el servicio.

Proponen el uso de la herramienta PrintAnalyzer para la gestión y monitorización de impresión en red, lo que podría resultar conveniente, ya que el número de equipos en este modelo de impresión es bajo.

Se plantea la realización de un piloto con dos herramientas de gestión de la experiencia de usuario, para analizar su utilidad y su posible implantación, lo cual es muy conveniente, y sin suponer costes adicionales para el servicio.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 83/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Plantea el desarrollo de un portal de gestión y auto-provisión de Infraestructura Hiperconvergente (HCI) NUTANIX en los sistemas de cómputo locales, lo cual es ventajoso porque podría aumentar la agilidad para la construcción de soluciones software desarrolladas para resolver incidencias o problemas, si bien no queda claro cómo se solapa esta gestión con la del contrato actual de infraestructura de cómputo centralizada del SAS. Esto no supondría consumo de HBS, puesto que estarían incluidas de facto en la prestación del servicio.

Se plantea la utilización de la solución Rundeck Automation Engine para la implantación de un framework open source de automatización para los sistemas de cómputo locales; tal alternativa se considera muy favorable, e incluso encaja con los automatismos existentes basados en la herramienta Ansible, puesto que Rundeck dispone de un plugin para trabajar con la citada herramienta; además, no supone costes adicionales para el servicio.

Se plantea el uso de la herramienta Microsoft Safety Scanner, lo cual podría ser conveniente, si bien no parece aportar funcionalidades adicionales a las que actualmente tenemos disponibles a través de soluciones que se ofrecen desde la USTIC, aunque no supone coste adicional para el servicio.

Se plantea el uso de la herramienta TestDisk para la recuperación de datos en discos o dispositivos con problemas, lo que puede ser conveniente y, además, no supone costes adicionales para el servicio.

Se plantea el uso de la herramienta Glary Utilities para la limpieza del registro y otras operaciones de optimización de equipos Windows, lo cual es conveniente y no supone costes adicionales para el servicio.

Se plantea la realización de un piloto con el analizador de cableado Fluke. Se determina que es idóneo para solucionar ciertas incidencias de conectividad de forma rápida, lo que impacta en este objetivo favorablemente. El dispositivo físico utilizado se ofrece en modalidad de renting durante 3 meses, no quedando claro qué costes puede trasladar o los resultados esperados.

Se plantea la utilización de la herramienta Circuit Route Planner para la planificación de rutas para los técnicos de campo y la logística, lo que puede impactar favorablemente en este objetivo y, además, no supone costes adicionales para el servicio.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado y visual para trasladar un análisis cualitativo; expresa el impacto de cada medida propuesta para la consecución del objetivo tratado. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo diferenciando entre lo que está incluido de facto dentro de cada línea y lo que impone coste adicional, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo. Se proyecta, mediante un cuadro de mando, el impacto de todas las medidas utilizando mapas de calor reflejando cada una de las que se incluyen en la propuesta, si bien en este objetivo no se trasladan indicadores con la finalidad de medir la mejora real producida ni contempla penalidades.

Por tanto, basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este objetivo una valoración global de **2,80** puntos.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 84/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



UTE TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA -INNOVACIONES TECNOLÓGICAS DEL SUR, S.L.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego relativos a la incorporación de herramientas que permitan aumentar la capacidad resolutive y celeridad en el servicio de soporte

Plantea la implantación de MoonBack como herramienta de dinamización de comunidad, que podría aplicarse a la experiencia de usuario de los empleados, con capacidad para realizar encuestas, generar informes ejecutivos automáticos con reconocimiento del lenguaje natural y de explotar los datos recopilados. Es apropiada para la difusión de conocimiento, y sus funcionalidades podrían ser un mecanismo de interacción con los usuarios si bien se considera poco útil para aumentar la capacidad resolutive en el contexto del SAS, ya que se considera una herramienta orientada a nativos digitales; no supone consumo de HBS por estar incluidas de facto en la prestación del servicio.

Se plantea la realización de un piloto con la herramienta de gestión de la experiencia de usuario Nextthink; este tipo de soluciones aportarán información importante del servicio y favorecen la capacidad resolutive, por lo que la medida se considera conveniente; este piloto de servicio se implantaría en el 5% de los PTEIS Windows y, además, no supone consumo de HBS por estar incluidas de facto en la prestación del servicio.

Se propone la implantación de una herramienta de gestión de contraseñas, aun cuando cada vez más los sistemas centralizan la autenticación para el logado, por lo que esta medida debiera alinearse con las políticas de la USTIC. Toda solución que ayude a reducir el gran número de incidencias con las contraseñas es útil y conveniente, si bien la herramienta propuesta es primitiva y se considera inapropiada.

Se plantea el uso de Microsoft Deployment Toolkit, lo que se considera beneficioso como complemento a las funcionalidades prestadas por Altiris Deployment Solution, y, además, no supone consumo de HBS por estar incluidas de facto en la prestación del servicio.

Se plantea la disponibilidad de Telefónica Universitas que permitirá el acceso a los trabajadores para facilitar su carrera profesional, lo cual se considera un recurso favorable que no supone costes adicionales para el servicio.

Proponen la implantación de SWPDAs integrado con GLPI y OCS para la gestión de los técnicos y la asignación de tareas. Esta aplicación tiene la capacidad de programar y despachar tareas a los recursos técnicos destinados al proyecto según criterios tales como habilidades, niveles de servicio, disponibilidad, preferencia y situación geográfica, y dispone de un módulo para que los técnicos de campo puedan interactuar durante la realización de su actividad. Estas funcionalidades se consideran beneficiosas y, además, la herramienta no supone coste adicional para el servicio.

Se plantea el uso de la herramienta SWPRPA, que consiste en un conjunto de programas para automatizar la resolución de las incidencias repetitivas junto con un conjunto de utilidades que agilizan enormemente la recogida de datos, el diagnóstico y la resolución de las incidencias. La funcionalidad de automatización se considera beneficiosa, y, en lo relativo al reporting, aun cuando no queda clara si se utilizan también de

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 85/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



los datos de MTI como referente del seguimiento de los ANS, se entiende que la información obtenida puede ser complementaria y favorable. Además, no supone coste adicional al servicio.

Se plantea el uso de Power BI, si bien su uso parece solaparse con la herramienta corporativa MTI. No obstante, dada la versatilidad de la solución de Microsoft, entendemos que podrá compatibilizarse, por lo que se determina que es una medida favorable, y, además, no supone coste adicional para el servicio.

Se plantea la implementación de un Asistente Virtual Omnicanal; esta plataforma se solapa con la estrategia de comunicación ya establecida en ayudaDIGITAL por CSU y con el actual canal de Whatsapp, si bien se entiende que podrían existir sinergias en lo relativo a lo desarrollado en GenAI, por lo que se considera beneficioso, y, además, no supone coste adicional para el servicio.

Se plantea la implantación de la plataforma ProofPoint PSAT como herramienta de formación en seguridad y de protección frente a Phishing; en ambos casos habría que analizar con la USTIC si existe algún solapamiento con actividades ya determinadas por esta unidad, si bien se considera una propuesta ventajosa que, además, no supone coste adicional para el servicio.

Se plantea el uso y despliegue de BitLocker para la encriptación del área de datos de los usuarios en equipos Windows. Esta utilidad está poco implantada actualmente, si bien se considera conveniente y no supone coste adicional para el servicio.

Se plantea el uso de Wireshark como herramienta de análisis de tráfico de la red, para la detección y solución de problemas o anomalías. Se considera una herramienta conveniente, y no supone coste adicional para el servicio.

Se aportan lectores de códigos CRIJA, lo cual representa una ventaja que, además, no supone coste adicional para el servicio.

Se plantea la implantación de la plataforma Verifica-T que permitirá establecer planes formativos a los profesionales, lo cual es ventajoso y no supone coste adicional para el servicio.

Proponen la utilización de Success Factors, una herramienta basada en SAP que permite el seguimiento y evaluación de los planes formativos de los profesionales, lo cual es ventajoso y no supone coste adicional para el servicio.

Se plantea el uso de la plataforma Workplace de Telefónica como solución de trabajo colaborativo para la compartición de conocimiento y experiencias, lo cual es ventajoso y no supone coste adicional para el servicio.

Se ofrece el uso para los técnicos de la plataforma de productividad en la nube Microsoft 365, lo cual es ventajoso y no supone coste adicional para el servicio.

Proponen el uso de Nagios como herramienta de monitorización, pero actualmente el SAS tiene desplegado en tres provincias el proyecto Monitoring 360, basado en un conjunto de herramientas de

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 86/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



software libre que está sustituyendo a las instalaciones que cada nodo tiene de Nagios, por lo que esta medida aporta poco valor, incluso considerando que no supone coste adicional para el servicio.

Se plantea el uso de Nessus Professional para la detección de vulnerabilidades, lo cual puede solaparse con funcionalidades de herramientas determinadas por la USTIC. Se determina que puede tener un uso complementario, lo cual es favorable y no supone coste adicional para el servicio.

Se plantea el uso de Kali Linux, una distribución orientada a la auditoría, siendo esta una función que recae actualmente en la USTIC. Podría tener un uso complementario, lo que se considera apropiado, y no supone coste adicional para el servicio.

Se plantea el uso de Air Jack para el control de la seguridad de las redes WIFI; no queda claro cómo se va a realizar esta gestión teniendo en cuenta que el servicio de wifi no es gestionado por el SAS en su totalidad; podría tener un uso complementario, lo que se considera apropiado, y no supone coste adicional para el servicio.

Se plantea la implantación y uso de la herramienta TestDisk; este tipo de utilidades tiene un uso residual. Se considera apropiado como uso complementario y no supone coste adicional para el servicio.

Se plantea la implantación de System Mechanic Ultimate Defense, una utilidad que informa a los técnicos sobre componentes de Windows que necesitan reparaciones como, por ejemplo, problemas en el registry, la existencia de archivos basura o la fragmentación de un disco duro. Como uso complementario se considera apropiado y no supone coste adicional para el servicio.

Se plantea el uso de Iobit Advanced System, una utilidad de detección de virus; esta funcionalidad se solapa con las de otras herramientas propuestas por la USTIC. Como uso complementario se considera apropiado y no supone coste adicional para el servicio.

Se plantea el uso de un tester para la verificación de cables de red, lo cual es conveniente y no supone costes adicionales para el servicio.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe muy detallado y visual para trasladar un análisis cualitativo; expresa el impacto de cada medida propuesta para la consecución del objetivo tratado mediante un gráfico tridimensional, lo que se considera conveniente. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo resaltando claramente las medidas que no suponen costes adicionales para el servicio, ofertadas como mejora, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo. Además, se realiza una proyección del resultado futuro de aplicar cada medida, lo que ayuda a la toma de decisiones porque se traducen a valor económico los beneficios de la aplicación de las medidas propuestas; esto se considera beneficioso. Adicionalmente, y como complemento documental cuantitativo se refleja un catálogo de peticiones frecuentes con sus costes asociados y tiempos de resolución, lo cual se considera de valor. Por último, se contemplan indicadores afinados con el objetivo de medir la mejora real producida por las propuestas.

Por tanto, basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 87/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



objetivo una valoración global de **2,72** puntos.

UTE AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. - IBERMÁTICA, S.L.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego relativos a la incorporación de herramientas que permitan aumentar la capacidad resolutive y celeridad en el servicio de soporte

Proponen el uso de Nubeprint Enterprise para la gestión y monitorización del parque de impresoras. La funcionalidad de esta herramienta cubre una necesidad muy importante y que aporta valor, si bien supone costes adicionales para el servicio.

Se plantea la implantación de una herramienta de gestión de la experiencia de usuario limitado a 4000 equipos. Este tipo de soluciones pueden aportar mucha información que actualmente no está disponible y pueden mejorar mucho el servicio prestado, si bien supone costes adicionales para el servicio.

Proponen el uso de Wiki, motor de búsqueda de conocimiento ágil; se determina que puede mejorar la accesibilidad a los sistemas de información y documentación, y con ello facilitar la resolución de incidencias, lo que se considera beneficioso, si bien supone costes adicionales para el servicio.

Se plantea el uso de la IA Watson para mejorar la explotación del conocimiento subyacente en los sistemas actuales y con ello mejorar la respuesta en el servicio prestado. Adicionalmente, proponen la realización de un piloto funcional de 4 a 6 semanas con IBM Client Engineering™ para la identificación y trabajo de oportunidades de innovación a través de soluciones tecnológicas de IBM. Ambas propuestas se consideran de valor, si bien el motor de IA supone costes adicionales recurrentes para el servicio.

Proponen el uso de Power BI como herramienta para la creación de un cuadro de mando para la gestión y seguimiento del contrato, pero la solución corporativa para esto es MicroStrategy. Describen a aquella como una solución que puede utilizarse para el análisis en tiempo real u otras funcionalidades de las que carece MicroStrategy, y no se centran en utilizarla como un complemento, sino más bien como una sustitución, lo cual se considera inapropiado, y, además, supone costes adicionales para el servicio.

Se oferta una unidad de certificador de cableado, lo cual es insuficiente, la posibilidad de analizar las tomas de red es útil, si bien supone coste adicional para el servicio.

Se oferta el uso de pistolas lectoras de códigos CRIJA en todos los almacenes y lectoras de código de barras que permitirán tanto cargas masivas de información como la realización de actividades de inventariado en todos los almacenes propuestos, formando parte de la dotación estándar de medios que se proporcionarán al equipo de trabajo, lo cual se determina que es una medida muy beneficiosa que evita errores y agiliza los procesos, y, además, no supone coste adicional para el servicio.

Proponen el uso del portal Service Assistant, para concentrar en él todas las aplicaciones que puedan necesitar los técnicos (NWT, MTI, WIKI, etc.), facilitando su accesibilidad, lo que se considera ventajoso y, además, no supone costes adicionales para el servicio.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 88/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Proponen el uso de Altiris con las funcionalidades que actualmente ya se encuentran en uso, lo cual se determina que no aporta valor.

Plantean el uso de la herramienta de recuperación de datos “Recover My Files”. Dado que se recomienda trabajar en unidades de red por seguridad (que están incluidas dentro de los procesos de copias de seguridad), se determina que este tipo de medidas aportan muy poco valor, y, además, suponen coste adicional al servicio.

Se plantea el uso de ISL Light como herramienta de control remoto de equipos de puesto de usuario. Esta herramienta ya está disponible en el SAS y está completamente implantada, por lo que se determina que aporta poco valor, y, además, supone un coste adicional para el servicio.

Se plantea el uso de MicroClaudia como herramienta de seguridad y protección de equipos, siendo su objetivo principal la detección de malware complejo y movimiento lateral relacionado con APT, siglas de Advanced Persistent Threat (Amenaza Avanzada Persistente). Es una herramienta ya implantada y utilizada, por lo que la medida aporta poco valor, y, además, supone coste adicional para el servicio.

Se plantea el uso de Chat ISL “PRONTO” como canal escrito asíncrono integrado con ayudaDIGITAL, lo cual es una medida razonable, si bien se solapa con la iniciativa actual del uso del canal de Whatsapp y del chat desplegado en la aplicación de ayudaDigital Escritorio, por lo que aporta poco valor, y, además, supone coste adicional al del servicio.

Se plantea la puesta en marcha del ChatBOT GUS; esta iniciativa se solapa con la que actualmente ya tiene en marcha CSU y se considera inconveniente. Además, supone coste adicional para el servicio.

A nivel general, para este objetivo, la propuesta contempla un informe sin despliegues visuales, trasladando la información con simples tablas. Respecto al análisis cuantitativo, expresan la estimación de esfuerzo exponiéndola claramente en cada medida que ofrecen, lo que se considera que aporta valor y resulta idóneo. Se analizan las propuestas y su realización con otros proyectos similares en otros organismos públicos, lo cual responde perfectamente a lo descrito en los pliegos, lo que se considera favorable. Se optimizan aquellos indicadores definidos en el pliego de prescripciones técnicas para los que no se solicitaba una mejora y no incluyen nuevos indicadores para la medición del resultado real producido por las iniciativas propuestas en este objetivo. Expresan los beneficios de aplicar las medidas en una tabla, lo que resulta menos claro frente a otras propuestas que utilizan herramientas visuales como mapas de calor o esferas, lo cual supone una desventaja.

Por tanto, basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este objetivo una valoración global de **1,50** puntos.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 89/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Resumen de puntuación

EMPRESA	PUNTUACIÓN
UTE DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, S.L.U - PULSIA TECHNOLOGY, S.L.	2,91
SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES, S.L.	2,03
UTE PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS, S.L.U - ACCENTURE, S.L. - FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.	2,80
UTE TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA - INNOVACIONES TECNOLOGICAS DEL SUR, S.L.	2,72
UTE AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. - IBERMÁTICA, S.L.	1,50

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 90/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



4.1.3. Plan de devolución del servicio según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 0,5 puntos.

UTE DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, S.L.U - PULSIA TECHNOLOGY, S.L.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- Define dos fases de forma clara y con ilustraciones, que se articulan en cuatro etapas y que describen, de forma apropiada, las acciones que se acometerán durante las mismas, aunque con menor detalle que otras propuestas, por lo que en este apartado la valoración es **suficiente**.
- Describe las actividades y tareas a realizar de forma clara, aunque se limita a enumerarlas, si bien, en relación con la capacitación y orientación en el sistema de la configuración y activos TIC, en el sistema de gestión del conocimiento del SAS y en los procesos relacionados con las herramientas de gestión TIC, no describe o aporta información de relevancia, por lo que en este apartado la valoración es **pobre**.
- En relación con los grupos de trabajo, la oferta no describe o aporta información acerca de quienes formarán parte de los mismos, por lo que en este apartado la valoración es **extremadamente pobre**.
- Enumera los entregables y los asocia o conecta con las actividades, aunque con menor detalle que otras propuestas, por lo que en este apartado la valoración es **suficiente**.
- Describe los mecanismos de resolución de problemas orientados al plan de devolución del servicio, sin incluir los posibles riesgos ni el plan de mitigación de estos, por lo que la valoración de este apartado es **extremadamente pobre**.
- Describe la organización de la devolución, incluyendo un plan de formación bien detallado que aporta información de relevancia, aunque con menor detalle que otras propuestas, por lo que en este apartado la valoración es **adecuado**.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **0,1** puntos.

SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES SL

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- Definen tres fases de forma clara, trasladando las acciones que se acometerán durante la devolución. Proponen una fase previa denominada “Planificación de la devolución” que transcurrirá desde la notificación de la adjudicación hasta la firma del nuevo contrato, de manera que, una vez formalizado este, se iniciarán las actividades de cesión del conocimiento, lo que implica que dispondrán de mayor plazo para dicha labor, lo que se considera **adecuado**.
- Enumera las actividades a realizar, y, en relación con la capacitación y orientación en el sistema de la configuración y activos TIC, en el sistema de gestión del conocimiento del SAS y en los procesos relacionados con las herramientas de gestión TIC, describe un Plan de transferencia de conocimiento y capacitación que incluye las actividades formativas que cubren las herramientas horizontales del

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 91/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



SAS de manera satisfactoria, y un buen número de las tareas a realizar de forma detallada, lo que se considera **positivo**.

- Describe, de forma somera, algunos grupos de trabajo, y un plan de liberación de recursos poco detallado, por lo que se considera **pobre**.
- Describe, de manera apropiada, los entregables de los diferentes planes implicados en la devolución, lo que se considera **adecuado**.
- Proponen brevemente un Plan de Control y Seguimiento del cambio de proveedor en el que se comprometen a colaborar con la empresa entrante en la definición de indicadores para medir la eficacia y posibles desviaciones de la ejecución, pues consideran que el control y seguimiento del cambio de proveedor del servicio debe liderarla la nueva empresa adjudicataria, lo que se considera **pobre**.
- En relación con la organización de la devolución, la oferta no aporta información de relevancia, lo que se considera **extremadamente pobre**.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **0,2** puntos.

UTE PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS, S.L.U - ACCENTURE, S.L. - FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- Definen dos fases de forma clara y con ilustraciones, indicando detalladamente las acciones e hitos que se acometerán durante las mismas, lo que se considera **muy positivo**.
- Enumera acertadamente las actividades a realizar, y, en relación con la capacitación y orientación en el sistema de la configuración y activos TIC, en el sistema de gestión del conocimiento del SAS y en los procesos relacionados con las herramientas de gestión TIC, no las detalla de manera suficiente, pero sí aporta un buen número de las tareas a realizar de forma acertada, aunque existen propuestas con mayor nivel de detalle, por lo que se considera **adecuada**.
- Describe acertadamente y de forma tabulada algunos grupos de trabajo, lo que se considera **adecuado**.
- Describe, de manera detallada, los entregables de los diferentes planes implicados en la devolución, lo que se considera **positivo**.
- Describe los mecanismos de resolución de problemas orientados al Plan de Devolución del servicio, incluyendo la detección de riesgos y un plan de mitigación de éstos y ofrece una extensión de garantía de 6 meses, por lo que la valoración de este apartado es **adecuada**.
- En relación con la organización de la devolución, describe roles y responsabilidades a nivel de fase, pero no a nivel de actividades o tareas, por lo que en este apartado la valoración es **pobre**.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **0,3** puntos.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 92/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



UTE TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA -INNOVACIONES TECNOLÓGICAS DEL SUR, S.L.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- Describe cuatro fases de forma clara y muy detallada, trasladando las acciones que se acometerán durante la devolución. Propone, dentro de la primera fase o fase 0 de preparación y planificación de la devolución, un Plan de transferencia del conocimiento en función de las líneas y un catálogo de servicios que transcurrirá desde la notificación de la adjudicación hasta la firma del contrato, lo que se considera **muy positivo**.
- Enumera acertadamente las actividades a realizar, y, en relación con la capacitación y orientación en el sistema de la configuración y activos TIC, en el sistema de gestión del conocimiento del SAS y en los procesos relacionados con las herramientas de gestión TIC, concreta actividades que son de valor, y aporta un elevado número de las tareas a realizar de forma muy detallada, por lo que se considera **muy positivo**.
- Describe los grupos de trabajo para la devolución del servicio, los comités de seguimiento y calendario de manera acertada, lo que se considera **muy positivo**.
- En este apartado la oferta enumera y detalla un gran número de entregables, por lo que en este apartado la valoración es **excelente**.
- Identifica los posibles riesgos, así como las acciones preventivas y correctoras de estos. Asimismo, define una serie de Objetivos, Factores Críticos de Éxito (FCE) e Indicadores Clave de Rendimiento (KPI) y Penalizaciones asociados al Plan de Devolución. Y hace hincapié en la realización de un plan formación para el nuevo proveedor. Por todo ello la valoración en este apartado se considera **excelente**.
- En relación con la organización de la devolución, propone iniciativas acertadas para evitar la discontinuidad del servicio, como las acciones proactivas determinadas a partir de los factores críticos de éxito, por lo que en este apartado la valoración es **muy positiva**.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **0,45** puntos.

UTE AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. - IBERMÁTICA, S.L.

En relación con este apartado, y según los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, la oferta presenta las siguientes características:

- En lo relativo a la descripción de las dos fases cuyo detalle se solicita en el pliego, sólo describe una fase, lo que se considera **extremadamente pobre**.
- Enumera solamente las actividades a realizar, y, en relación con la capacitación y orientación en el sistema de la configuración y activos TIC, en el sistema de gestión del conocimiento del SAS y en los procesos relacionados con las herramientas de gestión TIC, no las detalla, pero sí aporta tareas a realizar de forma acertada, aunque existen propuestas con mayor nivel de detalle, por lo que se considera **pobre**.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 93/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



- En relación con los grupos de trabajo, no lo describe, limitándose a mencionar roles y responsabilidades, lo que se considera **pobre**.
- En relación con los entregables, la oferta los enumera sin acompañarlos de mayor nivel de detalle, lo que se considera **suficiente**.
- Identifica dos posibles riesgos, lo que se considera insuficiente, así como las acciones preventivas y correctoras de estos, por lo que la valoración en este apartado se considera **pobre**.
- En relación con la organización para la devolución evitando discontinuidad del servicio, no expresa ninguna iniciativa que los considere, por lo que no aporta valor y se considera **extremadamente pobre**.

Basándonos en las razones enumeradas y tras el análisis expuesto, la oferta obtiene para este apartado una valoración de **0,1** puntos.

Resumen de puntuación

EMPRESA	PUNTUACIÓN
UTE DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, S.L.U - PULSIA TECHNOLOGY, S.L.	0,10
SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES SL	0,20
UTE PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS, S.L.U - ACCENTURE, S.L. - FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U.	0,30
UTE TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA - INNOVACIONES TECNOLOGICAS DEL SUR, S.L.	0,45
UTE AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES, S.A. - IBERMÁTICA, S.L.	0,10

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 94/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



5. FORMULACIÓN DE CONCLUSIONES

De los resultados anteriormente expuestos, y conforme a los criterios de valoración no automáticos expresados en el pliego de cláusulas administrativas particulares, se concluye que la puntuación de las ofertas que deben tenerse en cuenta para la siguiente fase del proceso de licitación son las siguientes:

	UTE DXC- PULSIA	SOLUTIA	UTE PROXYA- ACCENTURE- FUJITSU	UTE TELEFÓNICA- INNOVACIONES	UTE AYESA- IBERMATICA
4.A. Plan de transferencia y recepción del servicio	0,10	0,10	0,20	0,20	0,10
4.B. Plan de prestación y transformación del servicio					
Objetivo 1: aumentar la calidad de los servicios de la línea de desarrollo software	3,51	3,11	2,56	1,93	1,88
Objetivo 2: adecuar el modelo de ejecución basado en metodologías ágiles a la STIC	3,59	3,34	3,41	2,15	2,35
Objetivo 3: Mejora de la línea de servicios de logística TIC.	3,80	3,80	2,85	2,70	0,92
Objetivo 4: Consolidación de una gestión del conocimiento efectiva	3,11	3,14	3,42	2,70	3,31
Objetivo 5: Adopción del modelo basado en servicios gestionados para las líneas de servicios de operación y logística TIC	3,91	3,25	3,66	1,70	0,35
Objetivo 6: Adopción de los principios de las metodologías ágiles en los modelos de gestión de los servicios	2,62	2,11	2,34	1,69	0,88
Objetivo 7: Reducción de los costes de operación del servicio	2,74	2,24	2,16	1,75	1,50
Objetivo 8: Incorporación de herramientas que mejoren la prestación del servicio	2,91	2,03	2,80	2,72	1,50
4.C. Plan de devolución del servicio	0,10	0,20	0,30	0,45	0,10
TOTAL	26,39	23,32	23,70	17,99	12,89

En el Anexo II se especifica que "El tamaño máximo por documento debe ser de 25Mb". Los asesores técnicos firmantes consideran que todas las ofertas se ajustan a las especificaciones de formato descritas en el mencionado Anexo del PCAP.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 95/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



Según lo especificado en el apartado 14.2 del Anexo II al cuadro resumen del PCAP, en consonancia con lo establecido en el artículo 146.3 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, “Asimismo, se determina que los licitadores deberán obtener, al menos, un cincuenta por ciento de la puntuación máxima otorgada a la suma resultante de la valoración por criterios no automáticos, es decir, los licitadores deberán obtener como mínimo 15 puntos en el criterio de valoración 1”. Así, los licitadores que cumplen esta condición son los siguientes:

	UTE DXC-PULSIA	SOLUTIA	UTE PROXYA-ACCENTURE-FUJITSU	UTE TELEFÓNICA-INNOVACIONES
4.A. Plan de transferencia y recepción del servicio	0,10	0,10	0,20	0,20
4.B. Plan de prestación y transformación del servicio				
Objetivo 1: aumentar la calidad de los servicios de la línea de desarrollo software	3,51	3,11	2,56	1,93
Objetivo 2: adecuar el modelo de ejecución basado en metodologías ágiles a la STIC	3,59	3,34	3,41	2,15
Objetivo 3: Mejora de la línea de servicios de logística TIC.	3,80	3,80	2,85	2,70
Objetivo 4: Consolidación de una gestión del conocimiento efectiva	3,11	3,14	3,42	2,70
Objetivo 5: Adopción del modelo basado en servicios gestionados para las líneas de servicios de operación y logística TIC	3,91	3,25	3,66	1,70
Objetivo 6: Adopción de los principios de las metodologías ágiles en los modelos de gestión de los servicios	2,62	2,11	2,34	1,69
Objetivo 7: Reducción de los costes de operación del servicio	2,74	2,24	2,16	1,75
Objetivo 8: Incorporación de herramientas que mejoren la prestación del servicio	2,91	2,03	2,80	2,72
4.C. Plan de devolución del servicio	0,10	0,20	0,30	0,45
TOTAL	26,39	23,32	23,70	17,99

El asesor técnico
Fdo.: Carlos García Cortés

El asesor técnico
Fdo.: Francisco Javier García Moreno

El asesor técnico
Fdo.: Luis Santiago Sánchez Fernández

El asesor técnico
Fdo.: Alfonso Sánchez García

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER GARCIA MORENO	28/03/2024	PÁGINA 96/96
	CARLOS GARCIA CORTES		
	ALFONSO SANCHEZ GARCIA		
	LUIS SANTIAGO SANCHEZ FERNANDEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jnPDPNSETCZMKZ64BC6AUZR6XH9	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	