

VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS SUJETOS A UN JUICIO DE VALOR, DEL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO 2021PA004182, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS PROCESOS DE TRANSFORMACIÓN E INTEGRACIÓN DE ORGANISMOS EN EL PROYECTO DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL INTELIGENTE DE LA AGE (PTDI-AGE)

LOTE 1

Diseño y seguimiento del proyecto y
gestión de la infraestructura común





Contenido

1.	Introducción.....	4
2.	Empresas licitadoras	6
3.	Metodología de valoración	7
3.1	Documentación a presentar por las empresas licitadoras	8
3.2	Criterio de exclusión	9
3.3	Valoración de las ofertas	9
3.3.1	Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos).....	10
3.3.2	Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)	12
3.3.3	Operación del servicio (12 puntos).....	14
3.3.4	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos) 16	
3.3.5	Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)	18
3.4	Cálculo de la puntuación obtenida	20
4.	Procedimiento de valoración de resultados	21
4.1	Aspectos comunes a todas las ofertas	21
4.2	UTE CRAYON SOFTWARE EXPERTS SPAIN-INETUM ESPAÑA.....	22
4.2.1	Cumplimiento del requisito de subcontratación a fabricante de software 22	
4.2.2	Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos).....	22
4.2.3	Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)	23
4.2.4	Operación del servicio (12 puntos).....	24
4.2.5	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos) 25	
4.2.6	Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)	25
4.3	UTE GESEIN S.L-TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U.....	27
4.3.1	Cumplimiento del requisito de subcontratación a fabricante de software 27	
4.3.2	Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos).....	27





4.3.3	Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)	28
4.3.4	Operación del servicio (12 puntos).....	29
4.3.5	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos) 30	
4.3.6	Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)	31
5.	Resumen de la valoración de las ofertas	32





1. Introducción

Este documento recoge la valoración de los criterios sujetos a juicio de valor de las ofertas recibidas, correspondientes al contenido del Lote 1 del expediente administrativo 2021PA004182 para la contratación de los PROCESOS DE TRANSFORMACIÓN E INTEGRACIÓN DE ORGANISMOS EN EL PROYECTO DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL INTELIGENTE DE LA AGE (PTDI-AGE).

Los servicios sujetos a contratación en el Lote 1 cubren los siguientes aspectos:

- **Lote 1:** Diseño y seguimiento del proyecto y gestión de la infraestructura común
 - El diseño de la solución global del PTDI-AGE.
 - La configuración, personalización, gestión y administración de la infraestructura de herramientas comunes.
 - La provisión de servicios profesionales de los fabricantes de los productos incluidos en la solución, para su correcta integración (ver apartado 5.2 del PPT). Seguimiento de las buenas prácticas definidas por éstos durante los procesos de configuración, personalización y puesta en marcha de la infraestructura común.
 - La migración del organismo que la SGAD proponga al nuevo modelo del PTDI-AGE, de forma que sirva como organismo de referencia piloto para el diseño de las buenas prácticas que deberán seguir los adjudicatarios del resto de lotes.
 - La definición de las buenas prácticas y métodos alternativos de migración de los organismos incluidos en los Lotes 2 y 3 de esta licitación. Seguimiento de la aplicación de éstas durante el transcurso del proyecto.
 - El establecimiento de un Servicio de Apoyo a la Implantación para la gestión y control de los proyectos asociados a los lotes 1, 2 y 3 de este pliego.
 - La coordinación de los trabajos de integración y migración objeto de los lotes 2 y 3, así como la colaboración en las tareas de integración de los organismos en la infraestructura de herramientas comunes.
 - La mejora y actualización continua de la infraestructura de herramientas comunes y de los servicios asociados a la misma, incluyendo su adaptación, despliegue y evolución, así como la prestación de un servicio





de atención a los CAUs de los organismos y a los equipos de integración de los lotes 2 y 3 sobre incidencias del servicio y herramientas comunes en modalidad 24x7, mediante un primer nivel de atención y un segundo nivel de técnicos expertos en las herramientas comunes.

- Suministro de toda aquella documentación/información que le sea solicitada por la unidad de la SGAD encargada del seguimiento o gestión de proyectos. Dicha información/documentación estará orientada a satisfacer las necesidades de seguimiento y control de los múltiples interesados en el control/seguimiento del proyecto del Puesto de Trabajo Digital Inteligente.

En el presente documento se plasmará el desarrollo, y las conclusiones de la valoración, de cada una de las propuestas técnicas presentadas por lo licitantes, en base a la aplicación de los criterios de adjudicación sujetos a juicio de valor especificados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP) que rige la contratación.





2. Empresas licitadoras

Las ofertas recibidas para su valoración en el Lote 1 son las siguientes:

Ofertas recibidas
UTE CRAYON SOFTWARE EXPERTS SPAIN-INETUM ESPAÑA
UTE GESEIN S.L.-TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U.





3. Metodología de valoración

Tal y como se establece en el apartado 22.- *Criterios de adjudicación* del PCAP del expediente 2021PA004182, la valoración de las proposiciones para los tres lotes se realizará de acuerdo con los criterios que se relacionan y desarrollan a continuación, y se llevará a cabo en dos fases:

- En la **primera fase**, se atenderá a los aspectos de las ofertas relativos a los criterios de adjudicación susceptibles de valoración subjetiva. Para ambos lotes será preciso, para superar esta fase, que las proposiciones hayan obtenido **al menos el 60% de la máxima puntuación posible**. Las empresas que no alcancen esta puntuación quedarán excluidas de la licitación de ese lote.
- En la **segunda fase**, se aplicarán los criterios de adjudicación automáticos con fórmula que se establecen más adelante.

El umbral de superación de la primera fase de evaluación se establece con el objetivo de garantizar unos niveles mínimos de adecuación, rigor y detalle técnico entre las ofertas a considerar.

Los criterios generales de valoración que servirán de base para la adjudicación de cada uno de los lotes definidos se relacionan a continuación con la ponderación asignada. Para la obtención de la valoración de cada propuesta presentada, se sumará la valoración mediante puntuación de los aspectos de la proposición susceptibles de valoración subjetiva más la valoración mediante puntuación de los criterios valorables mediante fórmulas.

Los criterios de adjudicación susceptibles de valoración subjetiva se valoran con un **máximo de 49 puntos** y en el caso del Lote 1 son los siguientes:

Criterio de adjudicación (Todos los lotes)	Puntuación Máx.	
	N1	N2
CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN SUSCEPTIBLES DE VALORACIÓN SUBJETIVA	49	
Planes de Transición y de Devolución del servicio		7
Diseño de servicio y modelo de gobierno		9
Operación del servicio y perfiles requeridos		12





Criterio de adjudicación (Todos los lotes)	Puntuación Máx.	
	N1	N2
Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio		12
Viabilidad de la solución técnica		9

Los servicios solicitados en este pliego para este lote se centran en la integración de una serie de herramientas novedosas en su implementación y su aplicación en un proyecto de especial importancia para la racionalización del trabajo de los empleados públicos.

Estas circunstancias recomiendan una evaluación de las ofertas técnicas de cada licitador más centrada en el enfoque específico de servicio y sus características, y no tanto en posibles parámetros normalizados y cuantificables. Por todo ello, se estima que no es posible determinar la mejor oferta siguiendo únicamente criterios automáticos y se hace imprescindible recurrir a unos juicios de valor con peso significativo en el total de la oferta, valorados en un total de 49 puntos, para evaluarlas adecuadamente.

Se ha considerado que lograr una correcta ejecución en el contrato solo podrá suceder si las ofertas que se presentan son excelentes desde el punto técnico. Para ello, se deben valorar aspectos de servicio, organización, equipo de trabajo y viabilidad contemplados en los criterios descritos anteriormente.

Se considera que aquellas ofertas que obtengan las puntuaciones mínimas exigidas en los criterios sujetos a juicio de valor, que en este caso constituyen íntegramente aspectos de calidad, ofrecen altas garantías de que la ejecución de los respectivos contratos se vaya a desarrollar correctamente, asegurando en última instancia el reintegro de los fondos del PRTR que los financian. Para garantizar una calidad mínima, se ha establecido un umbral por el cual sólo pasarán a la siguiente fase de valoración de criterios automáticos aquellas ofertas **que obtengan como puntuación total en los criterios sometidos a juicio de valor al menos un 60% del total posible (29,4 puntos de 49).**

3.1 Documentación a presentar por las empresas licitadoras

Los licitadores incluirán en su oferta la siguiente documentación:

- La Oferta Técnica para el proyecto de Puesto de Trabajo Digital Inteligente, adecuada al modelo que figura en el Anexo 8 del presente PCAP. La extensión





máxima de la oferta será de 120 páginas correctamente numeradas y precedidas de un índice. No se tendrán en cuenta para el recuento de páginas las posibles páginas en blanco, portadas, contraportadas o índice, siempre y cuando estos elementos no estén en la misma página que parte del contenido de la oferta. El formato tendrá un tipo de letra Arial 11, interlineado de 1,5 y todos los márgenes de al menos 2 centímetros. Las páginas que excedan de dicho límite (de la página 121 en adelante), no serán valoradas. No deberá contener información ni dato alguno relacionado con los criterios de valoración mediante fórmula del sobre 3 (si se incluyen, la oferta será automáticamente excluida).

- Los licitadores del **lote 1** deberán adjuntar sendas cartas firmadas y selladas por Microsoft España y por Oracle Ibérica en las que se certifique que los servicios de fabricante ofertados cuentan con el respaldo oficial y serán prestados por Microsoft y Oracle, respectivamente. En caso contrario, se desestimará la oferta presentada.
- Todos los documentos incluidos en esta oferta deberán firmarse electrónicamente por el representante del licitador con poder suficiente.

3.2 Criterio de exclusión

Se propondrá de manera justificada la exclusión de las ofertas técnicas de acuerdo con uno o varios de los siguientes criterios:

- La oferta incumple de manera clara y objetiva los requisitos establecidos en el PPT.
- Si la oferta contiene información o dato alguno relacionado con los criterios de valoración mediante fórmula del sobre 3.
- Sólo para el **lote 1**, si no se aporta entre la documentación presentada las cartas firmadas y selladas por Microsoft España y por Oracle Ibérica en las que se certifique que los servicios de fabricante ofertados cuentan con el respaldo oficial y serán prestados por Microsoft y Oracle

3.3 Valoración de las ofertas

En esta fase de valoración se sumarán las puntuaciones de cada uno de los criterios, pudiendo alcanzar la puntuación máxima indicada en la tabla anterior para cada criterio, y valorando los apartados de acuerdo con los criterios que se describen a continuación.





3.3.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)

El Plan de Transición y el Plan de Devolución del servicio tienen un fuerte impacto en el proceso de implantación de cualquier servicio TIC. Disponer de unos planes correctos y coherentes condiciona, por una parte, el arranque y puesta en marcha del servicio proporcionado y, por otra, la finalización sin incidencias del contrato. En estos planes se recogen aspectos tan importantes como la habilitación de los Acuerdos de Nivel de Servicio entre la SGAD y el adjudicatario, las garantías de desempeño sin interrupciones que impacten en los organismos receptores del Servicio de Puesto de Trabajo Digital Inteligente, o la correcta transferencia de conocimiento a un nuevo adjudicatario una vez terminado el contrato en curso.

En consideración a la importancia de estos aspectos, la SGAD necesita evaluar las aportaciones respecto al Plan de Transición y al Plan de Devolución del servicio que propone cada licitador, estudiando en las ofertas el valor y concreción práctica que hagan posible la consecución los objetivos del proyecto. La calidad de ambos planes se valorará de forma conjunta en un máximo de 7 puntos.

Los planes deberán incluir, lo más detalladamente posible y particularizados para los servicios propios del lote en cuestión, los siguientes aspectos a valorar:

- Plan de Transición del servicio. Identificación y categorización de riesgos realistas del proyecto. Plan de despliegue de personal, asignación de tareas priorizadas y claras con roles y responsabilidades asociados. Estrategia de gestión del cambio y conocimiento. v. Análisis de desempeño para la certificación de la transición.
- Plan de Devolución del servicio. Compromisos de transferencia de conocimiento al nuevo adjudicatario. Solapamiento de recursos durante este periodo, establecimiento de compromisos de colaboración en la identificación de activos implicados para su transferencia.
- Rigor técnico de las propuestas de transición y devolución. Viabilidad y robustez de la solución. Redacción y estructura (proyecto, documentación entregada, nivel de detalle, naturaleza de la solución, características, claridad, estructuración, explicación y argumentación de las decisiones tomadas). Uso adecuado de esquemas, gráficos explicativos, flujos de comunicaciones, estructura de conexiones y cronogramas.

Ambos planes deberán incorporar referencias a cronogramas, fechas, entregables y recursos humanos y técnicos implicados. En este apartado se valorarán los planes





propuestos por el licitador, teniendo en cuenta lo que al respecto de ambos establece el pliego de prescripciones técnicas.

Se valorarán los apartados descritos en base a la siguiente escala cuantitativa:

Valoración	Porcentaje	Descripción
MÍNIMO	0 %	Oferta incompleta en cuanto al detalle de los Planes de Transición y de Devolución del servicio, nivel insuficiente de adecuación de estos a las necesidades de la SGAD y/o insuficiente rigor técnico.
POCO ADECUADO	20 %	Planes de Transición y de Devolución del servicio poco adecuados a las necesidades de la SGAD, poco detallados y/o con poco rigor técnico.
REGULAR	40 %	Planes de Transición y de Devolución del servicio con un nivel regular de adecuación a las necesidades de la SGAD, regularmente detallados y/o con regular rigor técnico.
ACEPTABLE	60 %	Buen nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de estos y buen rigor técnico.
MUY BUENO	80 %	Muy buen nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de estos y muy buen rigor técnico.
EXCELENTE	100 %	Máximo nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, máximo nivel de detalle de estos y máximo rigor técnico.

Para este apartado se consideran los siguientes parámetros para la baremación:

Unidad de Medida:	Puntos
Criterio a:	Maximizar
Método de valoración:	Grado de idoneidad según escala
Umbral de satisfacción:	0 %
Umbral de saciedad:	100 %





El resultado de la valoración se obtiene aplicando el porcentaje a la puntuación asignada al criterio.

3.3.2 *Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)*

El Diseño del servicio y la definición de un Modelo de Gobierno adecuado son aspectos críticos para cualquier servicio que se proporcione, de ahí que se valoren en este pliego de manera conjunta con un máximo de 9 puntos sobre el total. Estos 9 puntos responden a la aspiración de alcanzar un alto grado de eficiencia y estandarización de procesos en los recursos centralizados en la SGAD.

Para determinar la calidad de las ofertas recibidas es importante evaluar la experiencia práctica de la que disponen los licitadores, evaluando a partir de sus soluciones propuestas el grado de conocimiento y particularización a la realidad de la AGE y a las características tanto de las tecnologías en las que se sustenta el proyecto como del servicio que se va a proporcionar. Esa particularización deberá reflejarse tanto en aspectos como la propuesta de metodologías y Buenas Prácticas propias y adaptadas a la implementación del Servicio de Puesto de Trabajo Digital Inteligente, como en la adscripción de roles y responsabilidades escogido para alcanzar un desempeño óptimo.

En particular se valorará:

- Diseño de Servicio. Modelo compacto y coherente de servicio, procesos y funciones asociadas en cada uno de los ámbitos funcionales requeridos.
 - Metodología de adaptación de buenas prácticas a las necesidades de la SGAD para la prestación del servicio de PTDI-AGE. Compromisos prácticos para la creación de un catálogo de Buenas Prácticas propias de la SGAD para la incorporación al servicio.
- Modelo de Gobierno práctico. Organigrama. Roles y responsabilidades adscritos a cada función. Tratamiento estratificado de responsabilidades. Gestión de amenazas y riesgos en cada nivel. Flujos y canales de comunicación. Mecanismos y herramientas de control y gestión. Relación y trazabilidad en las interacciones entre las responsabilidades entre los lotes.
- Rigor técnico de la propuesta. Viabilidad y robustez de la solución. Redacción y estructura (proyecto, documentación entregada, nivel de detalle, naturaleza de la solución, características, claridad, estructuración, explicación y argumentación de las decisiones tomadas). Uso adecuado de esquemas, gráficos explicativos, flujos de comunicaciones, estructura de conexiones y cronogramas.





Se valorarán los apartados descritos en base a la siguiente escala cuantitativa:

Valoración	Porcentaje	Descripción
MÍNIMO	0 %	Oferta incompleta en cuanto al detalle del Diseño de servicio y el modelo de gobierno, nivel insuficiente de adecuación de estos a las necesidades de la SGAD y/o insuficiente rigor técnico.
POCO ADECUADO	20 %	Diseño de servicio y modelo de gobierno poco adecuados a las necesidades de la SGAD, poco detallados y/o con poco rigor técnico.
REGULAR	40 %	Diseño de servicio y modelo de gobierno con un nivel regular de adecuación a las necesidades de la SGAD, regularmente detallados y/o con regular rigor técnico.
ACEPTABLE	60 %	Buen nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de estos y buen rigor técnico.
MUY BUENO	80 %	Muy buen nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de estos y muy buen rigor técnico.
EXCELENTE	100 %	Máximo nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, máximo nivel de detalle de estos y máximo rigor técnico.

Para este apartado se consideran los siguientes parámetros para la baremación:

Unidad de Medida:	Puntos
Criterio a:	Maximizar
Método de valoración:	Grado de idoneidad según escala
Umbral de satisfacción:	0 %
Umbral de saciedad:	100 %

El resultado de la valoración se obtiene aplicando el porcentaje a la puntuación asignada al criterio.





3.3.3 Operación del servicio (12 puntos)

La Operación es uno de los aspectos nucleares de todo servicio, y supone la cristalización del Diseño de Servicio y el Modelo de Gobierno valorados en el apartado anterior. Cada uno de los aspectos que la componen son de vital importancia para conocer la situación de los proyectos en curso y cubrir adecuadamente las necesidades de los diferentes organismos receptores del Servicio de Puesto de Trabajo Digital Inteligente. Las soluciones propuestas deben ofrecer una perspectiva práctica realista, que se traslade al terreno específico de la operación demostrando su conocimiento acerca de las dificultades y particularidades que presenta un servicio de gestión del puesto de trabajo unificada y homogeneizada en el entorno tecnológico heterogéneo de la Administración General del Estado.

En última instancia, la Operación del Servicio deberá garantizar una calidad y robustez adecuadas en las soluciones de gestión del puesto de trabajo que proporcionará a los diferentes organismos. Dada su importancia, se valora este apartado en un máximo de 12 puntos.

En particular se valorará:

- Detallada descripción de actividades (modelo operacional) de cada proceso en cada ámbito funcional requerido en el PPT.
 - Definición funcional y de responsabilidades de las tareas al personal implicado de manera concreta y práctica, aplicadas a las necesidades de diseño e integración.
- La creación y aplicación normalizada de buenas prácticas propias para SGAD en el marco del Modelo Operación.
- Estrategia de priorización y aseguramiento de calidad en términos de cumplimiento del ANS.
- Métodos normalizados de organización de actividades y asignación de tareas y seguimiento de los equipos funcionales.
- Análisis y reporting de desempeño y control del servicio: Salud de Servicio, riesgos operacionales, prevención de rotura de ANS.
- Rigor técnico de la propuesta. Viabilidad y robustez de la solución. Redacción y estructura (proyecto, documentación entregada, nivel de detalle, naturaleza de la solución, características, claridad, estructuración, explicación y argumentación de las decisiones tomadas). Uso adecuado de esquemas, gráficos explicativos, flujos de comunicaciones, estructura de conexiones y cronogramas.





Se valorarán los apartados descritos en base a la siguiente escala cuantitativa:

Valoración	Porcentaje	Descripción
MÍNIMO	0 %	Oferta incompleta en cuanto al detalle de la Operación del servicio, nivel insuficiente de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD y/o insuficiente rigor técnico.
POCO ADECUADO	20 %	Operación del servicio poco adecuada a las necesidades de la SGAD, poco detallada y/o con poco rigor técnico.
REGULAR	40 %	Operación del servicio con un nivel regular de adecuación a las necesidades de la SGAD, regularmente detallada y/o con regular rigor técnico.
ACEPTABLE	60 %	Buen nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de esta y buen rigor técnico.
MUY BUENO	80 %	Muy buen nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de esta y muy buen rigor técnico.
EXCELENTE	100 %	Máximo nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, máximo nivel de detalle de esta y máximo rigor técnico.

Para este apartado se consideran los siguientes parámetros para la baremación:

Unidad de Medida:	Puntos
Criterio a:	Maximizar
Método de valoración:	Grado de idoneidad según escala
Umbral de satisfacción:	0 %
Umbral de saciedad:	100 %

El resultado de la valoración se obtiene aplicando el porcentaje a la puntuación asignada al criterio.





3.3.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)

Bajo este epígrafe se agrupan dos aspectos relacionados directamente con los recursos puestos a disposición del proyecto, valorándose ambos de manera conjunta con un máximo de 12 puntos.

- Por un lado, se evalúan los activos de tipo tecnológico. Resulta esencial disponer de mecanismos de mejora continua, establecidos para hacer frente a los retos, novedades y evoluciones que esta clase de tecnologías disruptivas y vanguardistas producen sobre el paradigma tecnológico de la Administración.
- Por otro lado, se pone el foco en los activos del equipo humano que va a realizar el servicio. La carestía de recursos de alta especialización en las tecnologías en las que se apoya este proyecto en el mercado nacional requiere disponer una estrategia clara y detallada de cara a la gestión de las personas, en términos de adaptación curricular, formación y rotación de los equipos adscritos al proyecto, para garantizar una entrega de valor adecuada, estable y continua a los organismos de la AGE a los que se dirige el Servicio de Puesto de Trabajo Digital Inteligente.

Se valorarán por tanto los aspectos correspondientes al plan propuesto por el proveedor para la gestión del equipo técnico, su propuesta de medidas para asegurar la estabilidad del servicio, y las propuestas para la mejora continua del servicio.

En particular se valorará:

- Propuestas para la mejora continua del servicio.
- Mecanismos prácticos de mejora asociada a la gestión de amenazas y consiguientes riesgos. Modelo de Indicadores (incluidos los de ANS) que permita prevenir incumplimientos de servicio.
- Incorporación de mejoras que doten al Servicio de capacidad de adaptación y resistencia ante cambios de demanda, tecnológicos, riesgos mayores, y otras contingencias o evoluciones.
- Adaptación de los perfiles a las responsabilidades asignadas. Mejor ajuste curricular a los requisitos establecidos en el PPT.
- Planes de formación reglada y no reglada a los equipos, para reforzar y evolucionar conocimientos del personal y para mejorar el desempeño y el entendimiento de procesos, procedimientos y herramientas.





- Procedimientos y descripción de los mecanismos para procurar la estabilidad del equipo y para minimizar la rotación no planificada del personal que compondrá el equipo de trabajo, para evitar la pérdida de capacidad de gestión del mismo y la pérdida no controlada de conocimiento.
- Descripción de los procesos a llevar a cabo para que se produzca el menor impacto en el servicio ante modificaciones en el equipo de trabajo incluyendo la valoración del proceso de transferencia de conocimientos y del tiempo de solape entre el técnico entrante y el técnico saliente.
- Rigor técnico de la propuesta. Viabilidad y robustez de la solución. Redacción y estructura (proyecto, documentación entregada, nivel de detalle, naturaleza de la solución, características, claridad, estructuración, explicación y argumentación de las decisiones tomadas). Uso adecuado de esquemas, gráficos explicativos, flujos de comunicaciones, estructura de conexiones y cronogramas.

Se valorarán los apartados descritos en base a la siguiente escala cuantitativa:

Valoración	Porcentaje	Descripción
MÍNIMO	0 %	Oferta incompleta en cuanto al detalle de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio, con nivel insuficiente de adecuación de estas a las necesidades de la SGAD y/o insuficiente rigor técnico.
POCO ADECUADO	20 %	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio poco adecuadas a las necesidades de la SGAD, poco detalladas y/o con poco rigor técnico.
REGULAR	40 %	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio con un nivel regular de adecuación a las necesidades de la SGAD, regularmente detalladas y/o con regular rigor técnico.
ACEPTABLE	60 %	Buen nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de estas y buen rigor técnico.
MUY BUENO	80 %	Muy buen nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de estas y muy buen rigor técnico.
EXCELENTE	100 %	Máximo nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, máximo nivel de detalle de estas y máximo rigor técnico.





Para este apartado se consideran los siguientes parámetros para la baremación:

Unidad de Medida:	Puntos
Criterio a:	Maximizar
Método de valoración:	Grado de idoneidad según escala
Umbral de satisfacción:	0 %
Umbral de saciedad:	100 %

El resultado de la valoración se obtiene aplicando el porcentaje a la puntuación asignada al criterio.

3.3.5 Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)

En el marco del Lote 1, la capacidad del licitante para el diseño del servicio y el mantenimiento e implantación en su caso de las herramientas centralizadas que soportan el Servicio de Puesto de Trabajo Digital Inteligente que entrega la SGAD es crítico para el curso de todo el contrato. El alto grado de complejidad de este ecosistema tecnológico exige contar con soluciones robustas y viables que ofrezcan una gestión de información que dé control y visibilidad a la SGAD, favoreciendo planteamientos adaptados y prácticos.

Por su importancia este apartado se valora en un máximo de 9 puntos.

En particular se valorará:

- Nivel de profundidad y aplicabilidad de la solución técnica propuesta.
- Adaptación de la solución técnica propuesta a los requerimientos de la SGAD.
- Conocimiento técnico sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el marco del proyecto.
- Rigor técnico de la propuesta. Viabilidad y robustez de la solución. Redacción y estructura (proyecto, documentación entregada, nivel de detalle, naturaleza de la solución, características, claridad, estructuración, explicación y argumentación de las decisiones tomadas). Uso adecuado de esquemas, gráficos explicativos, flujos de comunicaciones, estructura de conexiones y cronogramas.

Se valorarán los apartados descritos en base a la siguiente escala cuantitativa:





Valoración	Porcentaje	Descripción
MÍNIMO	0 %	Oferta con mínimo nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con nivel inexistente de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD, nulo conocimiento técnico sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o nulo rigor técnico.
POCO ADECUADO	20 %	Oferta con poco nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con poco nivel de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD, escaso conocimiento técnico sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o poco rigor técnico.
REGULAR	40 %	Oferta con regular nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con regular nivel de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD, regular conocimiento técnico sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o rigor técnico regular.
ACEPTABLE	60 %	Oferta con buen nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con buen nivel de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD, conocimiento técnico adecuado sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o rigor técnico bueno.
MUY BUENO	80 %	Oferta con muy buen nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con muy buen nivel de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD, conocimiento técnico muy bueno sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o muy buen rigor técnico.
EXCELENTE	100 %	Oferta con nivel de detalle y de profundidad excelente de la solución técnica, con excelente nivel de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD, conocimiento técnico excelente sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o excelente rigor técnico

Para este apartado se consideran los siguientes parámetros para la baremación:

Unidad de Medida:	Puntos
Criterio a:	Maximizar
Método de valoración:	Grado de idoneidad según escala
Umbral de satisfacción:	0 %
Umbral de saciedad:	100 %





El resultado de la valoración se obtiene aplicando el porcentaje a la puntuación asignada al criterio.

3.4 Cálculo de la puntuación obtenida

Hecha la valoración de cada apartado en base a la escala cuantitativa descrita, se procederá a sumar la puntuación total obtenida por el licitador en el conjunto de la oferta. Esta puntuación será la puntuación final correspondiente a la oferta técnica.





4. Procedimiento de valoración de resultados

Abiertas las ofertas del Lote 1, se procede a comprobar para los diferentes licitadores el cumplimiento de las condiciones y requisitos expuestos en el documento de licitación.

4.1 Aspectos comunes a todas las ofertas

El ANEXO 8. *MODELO DE OFERTA TÉCNICA* del PCAP contiene la siguiente mención:

El licitador incluirá un índice global de todos los entregables aportados en la oferta técnica.

Dicho índice se entregará en un documento independiente aparte de la descripción de la solución y no sumarán en el recuento de páginas de la oferta, siempre que su contenido se ciña a lo descrito.

Ninguna de las ofertas incluye un índice de entregables, al estar compuestas de un único documento. No entra en la consideración de entregables los certificados solicitados de confirmación de solicitud de oferta para la ejecución de los servicios de fabricante que ambos licitantes proporcionan.

Atendiendo a estos hechos, se juzga que evaluar ambas ofertas a pesar de no incluir el índice de entregables solicitado no supone un perjuicio ni un trato de favor para ninguno de los licitadores. Debido a esto, **no se ha tenido en consideración la ausencia de ese documento.**





4.2 UTE CRAYON SOFTWARE EXPERTS SPAIN-INETUM ESPAÑA

4.2.1 Cumplimiento del requisito de subcontratación a fabricante de software

El punto 22.1 del PCAP que indica:

- Los licitadores del **lote 1** deberán adjuntar sendas cartas firmadas y selladas por Microsoft España y por Oracle Ibérica en las que se certifique que los servicios de fabricante ofertados cuentan con el respaldo oficial y serán prestados por Microsoft y Oracle, respectivamente. En caso contrario, se desestimará la oferta presentada.

La oferta de la UTE CRAYON SOFTWARE EXPERTS SPAIN-INETUM ESPAÑA presenta certificados firmados por los fabricantes Microsoft y Oracle de solicitud de oferta para contratación de los servicios exigidos en el pliego. La oferta presenta también un capítulo con la descripción de los servicios que se compromete a contratar, que coinciden con los expresados en la certificación y con los exigidos en el pliego.

4.2.2 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)

Los planes de transición de servicio de la propuesta de la UTE CRAYON SOFTWARE EXPERTS SPAIN-INETUM ESPAÑA son completos en cuanto a la descripción de la metodología, objetivo, planificación y fases para llevarlo a cabo. Incluye un comité de transición específico, pero no detalla la incorporación del personal asociado a esta fase. La categorización de riesgos refiere solo la elaboración de un plan y no menciona ninguna clase de dependencia tal como exige el pliego a los ofertantes. Tampoco presenta una lista de riesgos potenciales ni propuesta de medidas de mitigación.

La descripción de la estrategia de transferencia del conocimiento es correcta, aunque sin demasiado detalle ni profundidad.

En cuanto a los planes de Devolución del servicio también son completos con objetivos y compromisos claros de transferencia de conocimientos al nuevo adjudicatario. Incluye un comité específico para la devolución del servicio y un cronograma detallado del calendario de hitos de esta fase. Presenta un plan completo para la transferencia del conocimiento al nuevo adjudicatario y compromisos de aseguramiento del servicio durante esta fase, que estima en una duración de dos meses y una matriz con la asignación de responsabilidades, y aunque presenta un cronograma con los entregables no los describe ni detalla.





El servicio propuesto en el apartado de Transición y Devolución del servicio es viable y robusto, con una redacción y estructuras claras y legibles. En este apartado hace un uso escaso de la infografía, solo para describir la planificación.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Ben nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de los mismos y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 7 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 4,2 puntos**.

4.2.3 Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)

El Diseño de servicio de la propuesta de la UTE CRAYON SOFTWARE EXPERTS SPAIN-INETUM ESPAÑA es muy completo y muy bien desarrollado. Presenta un modelo muy claro y aplicable para la prestación del servicio solicitado, basado en una estructura de bloques equivalentes a los procesos funcionales requeridos que detalla en profundidad. No presenta una gestión de riesgos propiamente dicha, pero si tiene un excelente apartado de gestión del cambio. Propone el uso de metodología ADKAR para la gestión del cambio, con una clara definición de los planes de comunicación y de capacitación.

En lo que respecta al Modelo de Gobierno práctico, la estructura organizativa tiene un alto nivel de detalle con todas las funciones, roles y responsabilidades adscritas a cada función, con un tratamiento estratificado de responsabilidades. Define la Oficina de Gestión del Servicio detalladamente, incluyendo sus responsabilidades, composición y tareas.

El Modelo de Relación se basa en Comités, que describe con detalle incluyendo sus responsabilidades y periodicidad de las reuniones, aunque no su composición ni los flujos de comunicación.

La oferta es viable y robusta, con una redacción y estructura claras y fácilmente legibles. Hace un uso comedido de la infografía, pero en algunos puntos remite la descripción o detalle de algún apartado al contenido de gráficos que tienen escasa definición, lo que dificulta el seguimiento.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de estos y muy buen rigor técnico”.





Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.

4.2.4 Operación del servicio (12 puntos)

El modelo operativo propuesto por la UTE CRAYON SOFTWARE EXPERTS SPAIN-INETUM ESPAÑA es bueno, con una detallada descripción del modelo operacional propuesto, en el que incluye una oficina de gestión de reporting para el aseguramiento de los niveles de servicio. Esta oficina será la encargada de la realización de los informes y cuadros de mando para el seguimiento del servicio por parte de los comités creados al efecto. Detalla el contenido y periodicidad de esos informes y cuadros de mando, así como la periodicidad de emisión o de actualización.

Define claramente los canales de comunicación, centrándose fundamentalmente en los mecanismos de soporte de nivel 1 y de nivel 2, con menos nivel de detalle en el resto de los bloques de servicio.

No presenta compromiso explícito de entrega de un catálogo de buenas prácticas operacionales, aunque sí se indica su desarrollo en algunos apartados (las referencia en el desarrollo del piloto inicial).

En cuanto a la capacitación y composición de los equipos de trabajo cumple con lo que se exige en el pliego con una buena descripción de labores, tareas y entregas. La descripción de los perfiles replica los requerimientos del pliego, sin más aportación. La organización del trabajo y el modelo de gobierno del equipo de trabajo se detalla de forma escueta, con poca profundidad. No detalla el establecimiento de métodos normalizados para la organización de actividades ni plantea el uso de metodologías específicas ni uso de herramientas de gestión.

La solución aportada es viable y robusta, con un buen rigor técnico. La redacción es clara y legible, con una estructura correcta y un uso adecuado de gráficos, tablas y organigramas que facilitan la comprensión, aunque algunos de ellos adolecen de una definición gráfica escasa que dificulta la lectura.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de esta y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.





4.2.5 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)

La propuesta de la UTE CRAYON SOFTWARE EXPERTS SPAIN-INETUM ESPAÑA detalla de forma escueta el mecanismo que plantea implantar para asegurar la mejora continua, indicando que la identificación y análisis de mejora serán gestionadas por un Plan de Mejora de Servicios (PMS) basado en una serie de actividades que se describen en la oferta. Por otro lado, presentan una serie de iniciativas de mejora realistas en la oferta, con un apartado específico de propuestas de automatización, aunque centrada específicamente en la resolución de peticiones de servicio. No presenta en este apartado mecanismos de mejora en base al seguimiento del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio.

En lo que respecta al equipo humano y su gestión, la propuesta describe procedimientos y mecanismos orientados a asegurar la estabilidad y continuidad del servicio en casos de rotación no planificada, pero el intercambio de conocimiento entre perfiles entrantes y salientes resulta muy generalista y poco detallado: por ejemplo, no se describe el tiempo de solapamiento entre el perfil entrante y el saliente ni el impacto en el servicio de este intercambio. Sí ofrece, en cambio, un modelo de anticipación para la gestión de la demanda que permite adaptar los perfiles a las responsabilidades asignadas, en base a la creación de un Plan de Contingencia ante cambios en la demanda, aunque no especifica las acciones a tomar en caso de cambios tecnológicos, ya que aunque se menciona un plan de formación específico y de actualización, no ofrece el menor detalle.

La oferta presenta un buen rigor técnico y buena viabilidad para cumplir los requerimientos solicitados por la SGAD, con una redacción correcta y clara y una buena estructura.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de las mismas y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.

4.2.6 Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)

En la oferta presentada por la UTE CRAYON SOFTWARE EXPERTS SPAIN-INETUM ESPAÑA presenta tal como se exige en el pliego un diseño de alto nivel correcto y viable. Sin embargo, la oferta adolece de falta de profundidad técnica como para poder ser





aplicable desde el primer momento por el resto de los lotes. El diseño es genérico, pero demuestra que el licitante conoce bien las herramientas que pondrá a su disposición la SGAD, como ITSM Ivanti, WSOOne y herramientas colaborativas de Microsoft.

Sin embargo, la solución tendrá que ser desarrollada en la fase de diseño detallado si resulta adjudicatario, pero presenta lagunas para su aplicabilidad actualmente. Así, por ejemplo, en lo que corresponde a la monitorización de dispositivos, no plantea el uso de herramientas de monitorización que cumplan los requisitos indicados en el pliego (aunque no se proponía por parte de la SGAD el uso de una herramienta específica, si se indica en pliego que debe ser tenida en cuenta una genérica que cumpla los requisitos marcados) donde solo se tiene en cuenta la experiencia de usuario y no la monitorización de dispositivos.

Tampoco se ha tenido en cuenta la complejidad actual de servicios que presta la SGAD a diferentes organismos que hacen compleja una solución estándar de Identidad e integración de herramientas, ni se han incluido en la oferta los requerimientos de incrementos de la capacidad relacionados con la infraestructura para cubrir el servicio en su totalidad.

La solución se considera viable y robusta, como base a un desarrollo posterior durante la posible ejecución del contrato. La redacción es correcta y clara, con un uso adecuado de los gráficos.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de la Adaptación de las herramientas al servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de la misma y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 5,4 puntos**.





4.3 UTE GESEIN S.L.-TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U.

4.3.1 Cumplimiento del requisito de subcontratación a fabricante de software

El punto 22.1 del PCAP que indica:

- Los licitadores del **lote 1** deberán adjuntar sendas cartas firmadas y selladas por Microsoft España y por Oracle Ibérica en las que se certifique que los servicios de fabricante ofertados cuentan con el respaldo oficial y serán prestados por Microsoft y Oracle, respectivamente. En caso contrario, se desestimará la oferta presentada.

La oferta de la UTE GESEIN S.L.-TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U. presenta certificados firmados por los fabricantes Microsoft y Oracle de solicitud de oferta para contratación de los servicios exigidos en el pliego. La oferta presenta también un capítulo con la descripción de los servicios que se compromete a contratar, que coinciden con los expresados en la certificación y con los exigidos en el pliego.

4.3.2 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)

El plan de transición de servicio de la propuesta de la UTE GESEIN S.L.-TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U. es completo en cuanto a la metodología, objetivo, planificación y fases para llevarlo a cabo. Incluye una categorización de riesgos completa, con una primera identificación de los riesgos que puede haber durante la transición, incluyendo la identificación de dependencias de esta fase. Divide la transición en tres fases con detalle de las actividades que se abordarán en cada fase, la última de las cuales tiene varias subfases con el objetivo de validar y certificar la transición.

El plan de despliegue de personal durante la transición lo incluye dentro del plan general de recursos involucrados; se incluye una matriz exhaustiva de los roles para la ejecución en la que se detallan los asignados para la fase de transición y otra con las herramientas empleadas en cada fase, incluyendo la de transición. Entre estas últimas se incluyen herramientas para gestión de la información, pero no presenta detalle del procedimiento de gestión y transferencia del conocimiento, aunque sí enumera las actividades a realizar para obtenerlo.

El plan de Devolución del servicio es también completo, con definición clara de los objetivos y compromisos de transferencia de conocimientos al nuevo adjudicatario o a





la SGAD. Plantea de forma muy detallada las actividades a realizar durante la devolución del servicio, y un gráfico detallando sus fases. Detalla de qué forma se realizará la transferencia del conocimiento al nuevo adjudicatario y se compromete al mantenimiento del servicio durante la devolución, cuya duración fija en dos meses.

La propuesta realizada en este apartado es muy robusta y aplicable, cumpliendo de forma muy adecuada los requisitos marcados por la SGAD. La redacción es correcta y clara y el uso de infografía totalmente adecuado.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de los mismos y muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 7 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 5,6 puntos**.

4.3.3 Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)

La UTE GESEIN S.L.-TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U. propone un diseño excelente del servicio, muy completo y muy bien desarrollado. Presenta una descripción completa y excelentemente detallada de los procesos que componen el servicio solicitado incluyendo la configuración de las herramientas, la integración de las mismas, la evolución, así como los procesos relacionados con la seguridad y la adaptación al Esquema Nacional de Seguridad. También detalla la forma en que se abordará la migración de entidad piloto que servirá para la creación de las buenas prácticas que deberán aplicar los adjudicatarios de los lotes 2 y 3.

En lo que respecta al Modelo de Gobierno práctico, la estructura organizativa tiene un excelente nivel de detalle de todas las funciones, roles y responsabilidades adscritas a cada función, con un tratamiento estratificado de responsabilidades. Cada una de las capas o estratos del modelo de gobierno propuesto incorpora un detalle muy específico y adecuado metodológicamente de los riesgos implicados.

Los canales y flujos de comunicación están excelentemente descritos en un modelo consistente, incluyendo la interfaz con el resto de los lotes a través del Servicio de Apoyo a la implantación que aseguran la trazabilidad de las comunicaciones. Incluye organigramas con los recursos efectivos asignados a cada grupo de trabajo y los roles y actividades de cada recurso, así como la forma de gestionar el conocimiento proponiendo crear un sistema de gestión de conocimiento del servicio (SKMS) unificado





en herramienta ITSM, integrando esta documentación junto con el sistema de gestión de la configuración (CMS) y la base de datos de gestión de la configuración (CMDB).

También presenta un excelente apartado de gestión del cambio, con un diseño de aplicación en fases, un completo plan de comunicación y un plan de formación para el usuario final.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **EXCELENTE**: “Máximo nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, máximo nivel de detalle de los mismos y máximo rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 100% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 9 puntos**.

4.3.4 Operación del servicio (12 puntos)

La oferta de la UTE GESEIN S.L.-TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U. presenta una propuesta muy buena para la operación del servicio, con muy buena organización y método muy detallado de aseguramiento de los niveles de servicio, con definición de las medidas a implementar en cada una de las fases de la operación.

En cuanto a la capacitación y composición de los equipos de trabajo es excelente con mejoras en el número de integrantes respecto a lo que se pide en el pliego, incluyendo una figura nueva de Director de Proyecto, un refuerzo al papel del arquitecto y dos consultores adicionales para ITSM y Monitorización que son muy interesantes para el servicio a prestar.

Presenta una matriz RACI muy completa y una metodología propia de organización del modo de trabajo muy bien definida, con una estructura basada en cinco bloques de actividades principales para asegurar la capacidad, calidad, conocimiento, evolución y riesgos del proyecto.

La oferta presenta un modelo de operación muy robusto, viable y muy bien definido, acorde con los requerimientos de la SGAD, con una redacción clara y legible, estructura muy adecuada y bien definida, aunque hace uso de llamadas internas suelen corresponder a apartados enteros para no repetir texto, por lo que no dificulta el seguimiento. El uso de la infografía es muy correcto, no excesivo, y ayuda a comprender la oferta.





En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENA**: “Muy buen nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de esta y muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 9,6 puntos**.

4.3.5 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)

La UTE GESEIN S.L.-TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U. presenta un buen plan de mejora continua, aunque con escaso nivel de detalle y profundidad. Plantea la creación de un Plan de evolución y Mejoras basado en indicadores y en automatizaciones de gestión de dispositivos y procesos, así como una estrategia de desplazar la resolución de incidencias y solicitudes lo más cerca posible del usuario final. Propone el uso de WSO Intelligence para disponer de indicadores en tiempo real, completando con esa herramienta la información con datos de experiencia de los usuarios.

En lo que respecta al equipo humano y su gestión, la propuesta describe procedimientos y mecanismos orientados a asegurar la estabilidad y continuidad del servicio en casos de rotación no planificada, pero el intercambio de conocimiento entre perfiles entrantes y salientes resulta muy generalista y poco detallado: por ejemplo, no se describe el tiempo de solapamiento entre el perfil entrante y el saliente ni el impacto en el servicio de este intercambio. Se menciona además un plan de formación continua, tanto de fabricantes, como interna, como procedimiento de transferencia de conocimiento, pero no la detalla.

La oferta presenta un nivel aceptable de robustez y viabilidad en el apartado de mejora continua. La redacción es correcta y la estructura adecuada para la explicación del servicio.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de las mismas y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.





4.3.6 Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)

La solución técnica de la oferta presentada por la UTE GESEIN S.L.-TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U. presenta tal como se exige en el pliego un diseño del servicio de alto nivel muy detallado, con muy alto nivel de profundidad técnica y muy aplicable para el servicio requerido por la SGAD.

La oferta demuestra un conocimiento técnico profundo de todas las herramientas que pondrá a disposición del proyecto la SGAD, incluyendo las herramientas de gestión de servicio, de gestión de dispositivos, identidades y colaboración.

Incluye una propuesta de herramienta de monitorización que cumple con los requerimientos que sobre la misma plantea el pliego, y define de forma profunda y muy técnica su integración en el ecosistema de herramientas propuesto por la SGAD.

Se incluye un detalle completo de configuración de las herramientas, a nivel de componentes y de servidores con base en la carga prevista, añadiendo además los requerimientos de incrementos de la capacidad relacionados con la infraestructura para cubrir el servicio en su totalidad para todo el ámbito AGE.

El diseño presentado como primer proyecto es muy detallado, pero la complejidad actual de organismos y servicios que presta la SGAD no está totalmente contemplada, lo que hace que la solución de integración propuesta tenga que ser afinada en la fase de diseño teniendo en cuenta factores que no se han tenido en cuenta en la oferta, aunque su aplicabilidad es muy buena, pero no absoluta.

La robustez y viabilidad de la solución propuesta son muy buenas, cumpliendo perfectamente los requerimientos de la SGAD expresados en el pliego. La redacción de la oferta es correcta y muy clara y legible, con un uso totalmente adecuado de la infografía y una estructura muy adecuada.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENA**: "Oferta con muy buen nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con muy buen nivel de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD, conocimiento técnico muy bueno sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o muy buen rigor técnico."

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.





5. Resumen de la valoración de las ofertas

En esta tabla se muestra el resultado final de la valoración de las ofertas recibidas del Lote 1 del expediente 2021PA004182.

LICITADOR	Planes de Transición y de Devolución del servicio	Diseño de servicio y modelo de gobierno	Operación del servicio	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio	Viabilidad de la Solución Técnica	Puntuación Total
	7	9	12	12	9	49
UTE CRAYON SOFTWARE EXPERTS SPAIN-INETUM ESPAÑA	ACEPTABLE (60%)	MUY BUENO (80%)	ACEPTABLE (60%)	ACEPTABLE (60%)	ACEPTABLE (60%)	31,2
	4,2	7,2	7,2	7,2	5,4	
UTE GESEIN S.L.-TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U.	MUY BUENO (80%)	EXCELENTE (100%)	MUY BUENO (80%)	ACEPTABLE (60%)	MUY BUENO (80%)	38,6
	5,6	9	9,6	7,2	7,2	

De acuerdo con el artículo 64 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, los abajo firmantes (quienes han realizado la valoración que se ha plasmado en el presente documento) manifiestan que en ellos no concurre ningún conflicto de interés que pueda comprometer su imparcialidad e independencia durante el procedimiento de contratación del presente expediente administrativo de contratación. De igual forma, se comprometen a poner en conocimiento de la Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, de manera inmediata, cualquier potencial conflicto de interés que pueda producirse durante el desarrollo del procedimiento de adjudicación o durante la fase de ejecución del citado expediente.

Jorge Moreno del Val

Subdirector General de Infraestructuras y Operaciones



VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS SUJETOS A UN JUICIO DE VALOR, DEL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO 2021PA004182, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS PROCESOS DE TRANSFORMACIÓN E INTEGRACIÓN DE ORGANISMOS EN EL PROYECTO DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL INTELIGENTE DE LA AGE (PTDI-AGE)

LOTE 2

Proyectos de transformación e integración de organismos del Grupo A





Contenido

1.	Introducción.....	5
2.	Empresas licitadoras	6
3.	Metodología de valoración	7
3.1	Documentación a presentar por las empresas licitadoras	8
3.2	Criterio de exclusión	9
3.3	Valoración de las ofertas	9
3.3.1	Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos).....	9
3.3.2	Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)	12
3.3.3	Operación del servicio (12 puntos).....	14
3.3.4	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos) 16	
3.3.5	Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)	18
3.4	Cálculo de la puntuación obtenida	20
4.	Procedimiento de valoración de resultados	21
4.1	Aspectos comunes a todas las ofertas	21
4.2	KYNDRYL.....	22
4.2.1	Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos).....	22
4.2.2	Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)	23
4.2.3	Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)	24
4.2.4	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos) 25	
4.2.5	Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)	26
4.3	UTE ZELENZA- ALTEN- IBERMÁTICA	28
4.3.1	Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos).....	28
4.3.2	Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)	29
4.3.3	Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)	30
4.3.4	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos) 31	





4.3.5	Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)	32
4.4	CAPGEMINI.....	34
4.4.1	Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos).....	34
4.4.2	Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)	35
4.4.3	Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)	36
4.4.4	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos) 37	
4.4.5	Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)	37
4.5	UTE SEIDOR SOLUTIONS S.L.& NTTDATA INFRASTRUCTURE ENGINEERING S.L.U. 39	
4.5.1	Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos).....	39
4.5.2	Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)	40
4.5.3	Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)	41
4.5.4	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos) 42	
4.5.5	Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)	43
4.6	ACCENTURE S.L.....	45
4.6.1	Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos).....	45
4.6.2	Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)	46
4.6.3	Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)	47
4.6.4	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos) 48	
4.6.5	Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)	48
4.7	UTE ATOS-AYESA.....	50
4.7.1	Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos).....	50
4.7.2	Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)	51
4.7.3	Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)	52
4.7.4	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos) 53	
4.7.5	Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)	54





4.8	DXC	55
4.8.1	Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)	55
4.8.2	Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)	56
4.8.3	Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)	57
4.8.4	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)	58
4.8.5	Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)	59
4.9	INFOSER NEW TECHNOLOGIES	61
4.9.1	Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)	61
4.9.2	Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)	62
4.9.3	Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)	64
4.9.4	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)	65
4.9.5	Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)	66
4.10	UTE SOLUTIA SOLUTIONS SERVICES S.L.-SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES S.L.	68
4.10.1	Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)	68
4.10.2	Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)	69
4.10.3	Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)	71
4.10.4	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)	71
4.10.5	Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)	72
5.	Resumen de la valoración de las ofertas	74





1. Introducción

Este documento recoge la valoración de los criterios sujetos a juicio de valor de las ofertas recibidas, correspondientes al contenido del Lote 2 del expediente administrativo 2021PA004182 para la contratación de los PROCESOS DE TRANSFORMACIÓN E INTEGRACIÓN DE ORGANISMOS EN EL PROYECTO DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL INTELIGENTE DE LA AGE (PTDI-AGE).

Los servicios sujetos a contratación en el Lote 2 cubren los siguientes aspectos:

- **Lote 2:** Proyectos de transformación e integración de organismos del Grupo A
 - Todas las tareas de interlocución con los organismos.
 - La gestión de los contactos con los organismos, reuniones de toma de datos y planificación, teniendo en cuenta la situación en cuanto a contratos en vigor que puedan condicionar su fecha de incorporación.
 - En caso de que se requiera, se realizará el estudio de los tipos de usuarios y el diseño del perfilado de los usuarios del organismo, definiendo un número limitado de perfiles en base a las funciones de los usuarios y realizando la asignación de estos a los perfiles definidos.
 - El diseño y ejecución del proyecto de migración e integración particularizado para cada organismo, basado en el diseño global y buenas prácticas realizado por el adjudicatario del lote 1.
 - Cualquier desarrollo, adaptación y/o personalización desarrollados durante esta fase deberán ser validados por los servicios especializados del fabricante para garantizar la soportabilidad de la solución.

En el presente documento se plasmará el desarrollo, y las conclusiones de la valoración, de cada una de las propuestas técnicas presentadas por lo licitantes, en base a la aplicación de los criterios de adjudicación sujetos a juicio de valor especificados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP) que rige la contratación.





2. Empresas licitadoras

Las ofertas recibidas para su valoración en el Lote 2 son las siguientes:

Ofertas recibidas
KYNDRYL
UTE ZELENZA- ALTEN- IBERMÁTICA
CAPGEMINI
UTE SEIDOR SOLUTIONS S.L.& NTTDATA INFRASTRUCTURE ENGINEERING S.L.U.
ACCENTURE S.L.
UTE ATOS-AYESA
DXC
INFOSER NEW TECHNOLOGIES
UTE SOLUTIA SOLUTIONS SERVICES S.L.-SOLUTIA INNOVAVORLD TECHNOLOGIES S.L.





3. Metodología de valoración

Tal y como se establece en el apartado 22.- *Criterios de adjudicación* del PCAP del expediente 2021PA004182, la valoración de las proposiciones para los tres lotes se realizará de acuerdo con los criterios que se relacionan y desarrollan a continuación, y se llevará a cabo en dos fases:

- En la **primera fase**, se atenderá a los aspectos de las ofertas relativos a los criterios de adjudicación susceptibles de valoración subjetiva. Para ambos lotes será preciso, para superar esta fase, que las proposiciones hayan obtenido **al menos el 60% de la máxima puntuación posible**. Las empresas que no alcancen esta puntuación quedarán excluidas de la licitación de ese lote.
- En la **segunda fase**, se aplicarán los criterios de adjudicación automáticos con fórmula que se establecen más adelante.

El umbral de superación de la primera fase de evaluación se establece con el objetivo de garantizar unos niveles mínimos de adecuación, rigor y detalle técnico entre las ofertas a considerar.

Los criterios generales de valoración que servirán de base para la adjudicación de cada uno de los lotes definidos se relacionan a continuación con la ponderación asignada. Para la obtención de la valoración de cada propuesta presentada, se sumará la valoración mediante puntuación de los aspectos de la proposición susceptibles de valoración subjetiva más la valoración mediante puntuación de los criterios valorables mediante fórmulas.

Los criterios de adjudicación susceptibles de valoración subjetiva se valoran con un **máximo de 49 puntos** y en el caso del Lote 2 son los siguientes:

Criterio de adjudicación (Todos los lotes)	Puntuación Máx.	
	N1	N2
CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN SUSCEPTIBLES DE VALORACIÓN SUBJETIVA	49	
Planes de Transición y de Devolución del servicio		7
Diseño de servicio y modelo de gobierno		9
Operación del servicio y perfiles requeridos		12





Criterio de adjudicación (Todos los lotes)	Puntuación Máx.	
	N1	N2
Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio		12
Viabilidad de la solución técnica		9

Los servicios solicitados en este pliego para este lote se centran en la integración de los organismos en un sistema integrado compuesto de herramientas novedosas en su implementación y su aplicación en el marco de un proyecto de especial importancia para la racionalización del trabajo de los empleados públicos.

Estas circunstancias recomiendan una evaluación de las ofertas técnicas de cada licitador más centrada en el enfoque específico de servicio y sus características, y no tanto en posibles parámetros normalizados y cuantificables. Por todo ello, se estima que no es posible determinar la mejor oferta siguiendo únicamente criterios automáticos y se hace imprescindible recurrir a unos juicios de valor con peso significativo en el total de la oferta, valorados en un total de 49 puntos, para evaluarlas adecuadamente.

Se ha considerado que lograr una correcta ejecución en el contrato solo podrá suceder si las ofertas que se presentan son excelentes desde el punto técnico. Para ello, se deben valorar aspectos de servicio, organización, equipo de trabajo y viabilidad contemplados en los criterios descritos anteriormente.

Se considera que aquellas ofertas que obtengan las puntuaciones mínimas exigidas en los criterios sujetos a juicio de valor, que en este caso constituyen íntegramente aspectos de calidad, ofrecen altas garantías de que la ejecución de los respectivos contratos se vaya a desarrollar correctamente, asegurando en última instancia el reintegro de los fondos del PRTR que los financian. Para garantizar una calidad mínima, se ha establecido un umbral por el cual sólo pasarán a la siguiente fase de valoración de criterios automáticos aquellas ofertas **que obtengan como puntuación total en los criterios sometidos a juicio de valor al menos un 60% del total posible (29,4 puntos de 49).**

3.1 Documentación a presentar por las empresas licitadoras

Los licitadores incluirán en su oferta la siguiente documentación:





- La Oferta Técnica para el proyecto de Puesto de Trabajo Digital Inteligente, adecuada al modelo que figura en el Anexo 8 del presente PCAP. La extensión máxima de la oferta será de 120 páginas correctamente numeradas y precedidas de un índice. No se tendrán en cuenta para el recuento de páginas las posibles páginas en blanco, portadas, contraportadas o índice, siempre y cuando estos elementos no estén en la misma página que parte del contenido de la oferta. El formato tendrá un tipo de letra Arial 11, interlineado de 1,5 y todos los márgenes de al menos 2 centímetros. Las páginas que excedan de dicho límite (de la página 121 en adelante), no serán valoradas. No deberá contener información ni dato alguno relacionado con los criterios de valoración mediante fórmula del sobre 3 (si se incluyen, la oferta será automáticamente excluida).
- Todos los documentos incluidos en esta oferta deberán firmarse electrónicamente por el representante del licitador con poder suficiente.

3.2 Criterio de exclusión

Se propondrá de manera justificada la exclusión de las ofertas técnicas de acuerdo con uno o varios de los siguientes criterios:

- La oferta incumple de manera clara y objetiva los requisitos establecidos en el PPT.
- Si la oferta contiene información o dato alguno relacionado con los criterios de valoración mediante fórmula del sobre 3.

3.3 Valoración de las ofertas

En esta fase de valoración se sumarán las puntuaciones de cada uno de los criterios, pudiendo alcanzar la puntuación máxima indicada en la tabla anterior para cada criterio, y valorando los apartados de acuerdo con los criterios que se describen a continuación.

3.3.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)

El Plan de Transición y el Plan de Devolución del servicio tienen un fuerte impacto en el proceso de implantación de cualquier servicio TIC. Disponer de unos planes correctos y coherentes condiciona, por una parte, el arranque y puesta en marcha del servicio proporcionado y, por otra, la finalización sin incidencias del contrato. En estos planes se





recogen aspectos tan importantes como la habilitación de los Acuerdos de Nivel de Servicio entre la SGAD y el adjudicatario, las garantías de desempeño sin interrupciones que impacten en los organismos receptores del Servicio de Puesto de Trabajo Digital Inteligente, o la correcta transferencia de conocimiento a un nuevo adjudicatario una vez terminado el contrato en curso.

En consideración a la importancia de estos aspectos, la SGAD necesita evaluar las aportaciones respecto al Plan de Transición y al Plan de Devolución del servicio que propone cada licitador, estudiando en las ofertas el valor y concreción práctica que hagan posible la consecución los objetivos del proyecto. La calidad de ambos planes se valorará de forma conjunta en un máximo de 7 puntos.

Los planes deberán incluir, lo más detalladamente posible y particularizados para los servicios propios del lote en cuestión, los siguientes aspectos a valorar:

- Plan de Transición del servicio. Identificación y categorización de riesgos realistas del proyecto. Plan de despliegue de personal, asignación de tareas priorizadas y claras con roles y responsabilidades asociados. Estrategia de gestión del cambio y conocimiento. Identificación de recursos, grado de dedicación al proyecto de transición, modelo y estructura organizativa. Análisis de desempeño para la certificación de la transición.
- Plan de Devolución del servicio. Compromisos de transferencia de conocimiento al nuevo adjudicatario. Solapamiento de recursos durante este periodo, establecimiento de compromisos de colaboración en la identificación de activos implicados para su transferencia.
- Rigor técnico de las propuestas de transición y devolución. Viabilidad y robustez de la solución. Redacción y estructura (proyecto, documentación entregada, nivel de detalle, naturaleza de la solución, características, claridad, estructuración, explicación y argumentación de las decisiones tomadas). Uso adecuado de esquemas, gráficos explicativos, flujos de comunicaciones, estructura de conexiones y cronogramas.

Ambos planes deberán incorporar referencias a cronogramas, fechas, entregables y recursos humanos y técnicos implicados. En este apartado se valorarán los planes propuestos por el licitador, teniendo en cuenta lo que al respecto de ambos establece el pliego de prescripciones técnicas.

Se valorarán los apartados descritos en base a la siguiente escala cuantitativa:





Valoración	Porcentaje	Descripción
MÍNIMO	0 %	Oferta incompleta en cuanto al detalle de los Planes de Transición y de Devolución del servicio, nivel insuficiente de adecuación de estos a las necesidades de la SGAD y/o insuficiente rigor técnico.
POCO ADECUADO	20 %	Planes de Transición y de Devolución del servicio poco adecuados a las necesidades de la SGAD, poco detallados y/o con poco rigor técnico.
REGULAR	40 %	Planes de Transición y de Devolución del servicio con un nivel regular de adecuación a las necesidades de la SGAD, regularmente detallados y/o con regular rigor técnico.
ACEPTABLE	60 %	Buen nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de estos y buen rigor técnico.
MUY BUENO	80 %	Muy buen nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de estos y muy buen rigor técnico.
EXCELENTE	100 %	Máximo nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, máximo nivel de detalle de estos y máximo rigor técnico.

Para este apartado se consideran los siguientes parámetros para la baremación:

Unidad de Medida:	Puntos
Criterio a:	Maximizar
Método de valoración:	Grado de idoneidad según escala
Umbral de satisfacción:	0 %
Umbral de saciedad:	100 %

El resultado de la valoración se obtiene aplicando el porcentaje a la puntuación asignada al criterio.





3.3.2 *Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)*

El Diseño del servicio y la definición de un Modelo de Gobierno adecuado son aspectos críticos para cualquier servicio que se proporcione, de ahí que se valoren en este pliego de manera conjunta con un máximo de 9 puntos sobre el total. Estos 9 puntos responden a la aspiración de alcanzar un alto grado de eficiencia y estandarización de procesos en los recursos centralizados en la SGAD.

Para determinar la calidad de las ofertas recibidas es importante evaluar la experiencia práctica de la que disponen los licitadores, evaluando a partir de sus soluciones propuestas el grado de conocimiento y particularización a la realidad de la AGE y a las características tanto de las tecnologías en las que se sustenta el proyecto como del servicio que se va a proporcionar. Esa particularización deberá reflejarse tanto en aspectos como la propuesta de metodologías y Buenas Prácticas propias y adaptadas a la implementación del Servicio de Puesto de Trabajo Digital Inteligente, como en la adscripción de roles y responsabilidades escogido para alcanzar un desempeño óptimo.

En particular se valorará:

- Diseño de Servicio. Modelo compacto y coherente de servicio, procesos y funciones asociadas en cada uno de los ámbitos funcionales requeridos.
 - Metodología de adaptación de buenas prácticas a las necesidades de la SGAD para la prestación del servicio de PTDI-AGE. Compromisos prácticos para la creación de un catálogo de Buenas Prácticas propias de la SGAD para la incorporación al servicio.
- Modelo de Gobierno práctico. Organigrama. Roles y responsabilidades adscritos a cada función. Tratamiento estratificado de responsabilidades. Gestión de amenazas y riesgos en cada nivel. Flujos y canales de comunicación. Mecanismos y herramientas de control y gestión. Relación y trazabilidad en las interacciones entre las responsabilidades entre los lotes.
- Rigor técnico de la propuesta. Viabilidad y robustez de la solución. Redacción y estructura (proyecto, documentación entregada, nivel de detalle, naturaleza de la solución, características, claridad, estructuración, explicación y argumentación de las decisiones tomadas). Uso adecuado de esquemas, gráficos explicativos, flujos de comunicaciones, estructura de conexiones y cronogramas.

Se valorarán los apartados descritos en base a la siguiente escala cuantitativa:





Valoración	Porcentaje	Descripción
MÍNIMO	0 %	Oferta incompleta en cuanto al detalle del Diseño de servicio y el modelo de gobierno, nivel insuficiente de adecuación de estos a las necesidades de la SGAD y/o insuficiente rigor técnico.
POCO ADECUADO	20 %	Diseño de servicio y modelo de gobierno poco adecuados a las necesidades de la SGAD, poco detallados y/o con poco rigor técnico.
REGULAR	40 %	Diseño de servicio y modelo de gobierno con un nivel regular de adecuación a las necesidades de la SGAD, regularmente detallados y/o con regular rigor técnico.
ACEPTABLE	60 %	Buen nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de estos y buen rigor técnico.
MUY BUENO	80 %	Muy buen nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de estos y muy buen rigor técnico.
EXCELENTE	100 %	Máximo nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, máximo nivel de detalle de estos y máximo rigor técnico.

Para este apartado se consideran los siguientes parámetros para la baremación:

Unidad de Medida:	Puntos
Criterio a:	Maximizar
Método de valoración:	Grado de idoneidad según escala
Umbral de satisfacción:	0 %
Umbral de saciedad:	100 %

El resultado de la valoración se obtiene aplicando el porcentaje a la puntuación asignada al criterio.





3.3.3 Operación del servicio (12 puntos)

La Operación es uno de los aspectos nucleares de todo servicio, y supone la cristalización del Diseño de Servicio y el Modelo de Gobierno valorados en el apartado anterior. Cada uno de los aspectos que la componen son de vital importancia para conocer la situación de los proyectos en curso y cubrir adecuadamente las necesidades de los diferentes organismos receptores del Servicio de Puesto de Trabajo Digital Inteligente. Las soluciones propuestas deben ofrecer una perspectiva práctica realista, que se traslade al terreno específico de la operación demostrando su conocimiento acerca de las dificultades y particularidades que presenta un servicio de gestión del puesto de trabajo unificada y homogeneizada en el entorno tecnológico heterogéneo de la Administración General del Estado.

En última instancia, la Operación del Servicio deberá garantizar una calidad y robustez adecuadas en las soluciones de gestión del puesto de trabajo que proporcionará a los diferentes organismos. Dada su importancia, se valora este apartado en un máximo de 12 puntos.

En particular se valorará:

- Detallada descripción de actividades (modelo operacional) de cada proceso en cada ámbito funcional requerido en el PPT.
 - Definición funcional y de responsabilidades de las tareas al personal implicado de manera concreta y práctica, aplicadas a las necesidades de diseño e integración.
- La creación y aplicación normalizada de buenas prácticas propias para SGAD en el marco del Modelo Operación.
- Estrategia de priorización y aseguramiento de calidad en términos de cumplimiento del ANS.
- Métodos normalizados de organización de actividades y asignación de tareas y seguimiento de los equipos funcionales.
- Análisis y reporting de desempeño y control del servicio: Salud de Servicio, riesgos operacionales, prevención de rotura de ANS.
- Rigor técnico de la propuesta. Viabilidad y robustez de la solución. Redacción y estructura (proyecto, documentación entregada, nivel de detalle, naturaleza de la solución, características, claridad, estructuración, explicación y argumentación de las decisiones tomadas). Uso adecuado de esquemas, gráficos explicativos, flujos de comunicaciones, estructura de conexiones y cronogramas.





Se valorarán los apartados descritos en base a la siguiente escala cuantitativa:

Valoración	Porcentaje	Descripción
MÍNIMO	0 %	Oferta incompleta en cuanto al detalle de la Operación del servicio, nivel insuficiente de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD y/o insuficiente rigor técnico.
POCO ADECUADO	20 %	Operación del servicio poco adecuada a las necesidades de la SGAD, poco detallada y/o con poco rigor técnico.
REGULAR	40 %	Operación del servicio con un nivel regular de adecuación a las necesidades de la SGAD, regularmente detallada y/o con regular rigor técnico.
ACEPTABLE	60 %	Buen nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de esta y buen rigor técnico.
MUY BUENO	80 %	Muy buen nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de esta y muy buen rigor técnico.
EXCELENTE	100 %	Máximo nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, máximo nivel de detalle de esta y máximo rigor técnico.

Para este apartado se consideran los siguientes parámetros para la baremación:

Unidad de Medida:	Puntos
Criterio a:	Maximizar
Método de valoración:	Grado de idoneidad según escala
Umbral de satisfacción:	0 %
Umbral de saciedad:	100 %

El resultado de la valoración se obtiene aplicando el porcentaje a la puntuación asignada al criterio.





3.3.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)

Bajo este epígrafe se agrupan dos aspectos relacionados directamente con los recursos puestos a disposición del proyecto, valorándose ambos de manera conjunta con un máximo de 12 puntos.

- Por un lado, se evalúan los activos de tipo tecnológico. Resulta esencial disponer de mecanismos de mejora continua, establecidos para hacer frente a los retos, novedades y evoluciones que esta clase de tecnologías disruptivas y vanguardistas producen sobre el paradigma tecnológico de la Administración.
- Por otro lado, se pone el foco en los activos del equipo humano que va a realizar el servicio. La carestía de recursos de alta especialización en las tecnologías en las que se apoya este proyecto en el mercado nacional requiere disponer una estrategia clara y detallada de cara a la gestión de las personas, en términos de adaptación curricular, formación y rotación de los equipos adscritos al proyecto, para garantizar una entrega de valor adecuada, estable y continua a los organismos de la AGE a los que se dirige el Servicio de Puesto de Trabajo Digital Inteligente.

Se valorarán por tanto los aspectos correspondientes al plan propuesto por el proveedor para la gestión del equipo técnico, su propuesta de medidas para asegurar la estabilidad del servicio, y las propuestas para la mejora continua del servicio.

En particular se valorará:

- Propuestas para la mejora continua del servicio.
- Mecanismos prácticos de mejora asociada a la gestión de amenazas y consiguientes riesgos. Modelo de Indicadores (incluidos los de ANS) que permita prevenir incumplimientos de servicio.
- Incorporación de mejoras que doten al Servicio de capacidad de adaptación y resistencia ante cambios de demanda, tecnológicos, riesgos mayores, y otras contingencias o evoluciones.
- Adaptación de los perfiles a las responsabilidades asignadas. Mejor ajuste curricular a los requisitos establecidos en el PPT.
- Planes de formación reglada y no reglada a los equipos, para reforzar y evolucionar conocimientos del personal y para mejorar el desempeño y el entendimiento de procesos, procedimientos y herramientas.





- Procedimientos y descripción de los mecanismos para procurar la estabilidad del equipo y para minimizar la rotación no planificada del personal que compondrá el equipo de trabajo, para evitar la pérdida de capacidad de gestión del mismo y la pérdida no controlada de conocimiento.
- Descripción de los procesos a llevar a cabo para que se produzca el menor impacto en el servicio ante modificaciones en el equipo de trabajo incluyendo la valoración del proceso de transferencia de conocimientos y del tiempo de solape entre el técnico entrante y el técnico saliente.
- Rigor técnico de la propuesta. Viabilidad y robustez de la solución. Redacción y estructura (proyecto, documentación entregada, nivel de detalle, naturaleza de la solución, características, claridad, estructuración, explicación y argumentación de las decisiones tomadas). Uso adecuado de esquemas, gráficos explicativos, flujos de comunicaciones, estructura de conexiones y cronogramas.

Se valorarán los apartados descritos en base a la siguiente escala cuantitativa:

Valoración	Porcentaje	Descripción
MÍNIMO	0 %	Oferta incompleta en cuanto al detalle de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio, con nivel insuficiente de adecuación de estas a las necesidades de la SGAD y/o insuficiente rigor técnico.
POCO ADECUADO	20 %	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio poco adecuadas a las necesidades de la SGAD, poco detalladas y/o con poco rigor técnico.
REGULAR	40 %	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio con un nivel regular de adecuación a las necesidades de la SGAD, regularmente detalladas y/o con regular rigor técnico.
ACEPTABLE	60 %	Buen nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de estas y buen rigor técnico.
MUY BUENO	80 %	Muy buen nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de estas y muy buen rigor técnico.
EXCELENTE	100 %	Máximo nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, máximo nivel de detalle de estas y máximo rigor técnico.





Para este apartado se consideran los siguientes parámetros para la baremación:

Unidad de Medida:	Puntos
Criterio a:	Maximizar
Método de valoración:	Grado de idoneidad según escala
Umbral de satisfacción:	0 %
Umbral de saciedad:	100 %

El resultado de la valoración se obtiene aplicando el porcentaje a la puntuación asignada al criterio.

3.3.5 Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)

En el marco del Lote 2, la capacidad del licitante para el diseño del servicio y el mantenimiento e implantación en su caso de las herramientas distribuidas que soportan el Servicio de Puesto de Trabajo Digital Inteligente que entrega la SGAD, así como su integración con el sistema centralizado, es crítico para el curso de todo el contrato. El alto grado de complejidad de este ecosistema tecnológico exige contar con soluciones robustas y viables que ofrezcan una gestión de información que dé control y visibilidad a la SGAD, favoreciendo planteamientos adaptados y prácticos.

Por su importancia este apartado se valora en un máximo de 9 puntos.

En particular se valorará:

- Nivel de profundidad y aplicabilidad de la solución técnica propuesta.
- Adaptación de la solución técnica propuesta a los requerimientos de la SGAD.
- Conocimiento técnico sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el marco del proyecto.
- Rigor técnico de la propuesta. Viabilidad y robustez de la solución. Redacción y estructura (proyecto, documentación entregada, nivel de detalle, naturaleza de la solución, características, claridad, estructuración, explicación y argumentación de las decisiones tomadas). Uso adecuado de esquemas,





gráficos explicativos, flujos de comunicaciones, estructura de conexiones y cronogramas.

Valoración	Porcentaje	Descripción
MÍNIMO	0 %	Oferta con mínimo nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con nivel inexistente de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD, nulo conocimiento técnico sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o nulo rigor técnico.
POCO ADECUADO	20 %	Oferta con poco nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con poco nivel de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD, escaso conocimiento técnico sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o poco rigor técnico.
REGULAR	40 %	Oferta con regular nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con regular nivel de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD, regular conocimiento técnico sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o rigor técnico regular.
ACEPTABLE	60 %	Oferta con buen nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con buen nivel de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD, conocimiento técnico adecuado sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o rigor técnico bueno.
MUY BUENO	80 %	Oferta con muy buen nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con muy buen nivel de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD, conocimiento técnico muy bueno sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o muy buen rigor técnico.
EXCELENTE	100 %	Oferta con nivel de detalle y de profundidad excelente de la solución técnica, con excelente nivel de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD, conocimiento técnico excelente sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o excelente rigor técnico

Se valorarán los apartados descritos en base a la siguiente escala cuantitativa:

Para este apartado se consideran los siguientes parámetros para la baremación:

Unidad de Medida:	Puntos
Criterio a:	Maximizar





Método de valoración:	Grado de idoneidad según escala
Umbral de satisfacción:	0 %
Umbral de saciedad:	100 %

El resultado de la valoración se obtiene aplicando el porcentaje a la puntuación asignada al criterio.

3.4 Cálculo de la puntuación obtenida

Hecha la valoración de cada apartado en base a la escala cuantitativa descrita, se procederá a sumar la puntuación total obtenida por el licitador en el conjunto de la oferta. Esta puntuación será la puntuación final correspondiente a la oferta técnica.





4. Procedimiento de valoración de resultados

Abiertas las ofertas del Lote 2, se procede a comprobar para los diferentes licitadores el cumplimiento de las condiciones y requisitos expuestos en el documento de licitación.

4.1 Aspectos comunes a todas las ofertas

El ANEXO 8. *MODELO DE OFERTA TÉCNICA* del PCAP contiene la siguiente mención:

El licitador incluirá un índice global de todos los entregables aportados en la oferta técnica.

Dicho índice se entregará en un documento independiente aparte de la descripción de la solución y no sumarán en el recuento de páginas de la oferta, siempre que su contenido se ciña a lo descrito.

Solo las ofertas de la UTE SEIDOR SOLUTIONS S.L.& NTTDATA INFRAESTRUCTURE ENGINEERING S.L.U. y de la UTE SOLUTIA SOLUTIONS SERVICES S.L.-SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES S.L. presentan índice de entregables en documento aparte de la descripción de la solución. En el caso de la segunda oferta el contenido de este documento es erróneo, ya que no presenta un índice de entregables sino de apartados de la propia oferta. En todos los casos, incluidos estos, la oferta técnica consta de un único entregable.

Atendiendo a estos hechos, se juzga que evaluar el resto de las ofertas a pesar de no incluir el índice de entregables solicitado no supone un perjuicio ni un trato de favor para ninguno de los licitadores. Debido a esto, **no se ha tenido en consideración ni la ausencia de ese documento en la valoración de las ofertas ni la existencia de un entregable con contenido erróneo.**





4.2 KYNDRYL

4.2.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)

En lo que se refiere a la Identificación y categorización de riesgos realistas del proyecto en el Plan de Transición, la oferta de KYNDRYL incluye entre las tareas a realizar durante la transición la creación de un Plan de Riesgos (tarea T4), pero no identifica riesgos realistas del proyecto.

En cuanto al Plan de Despliegue de Personal definido en el Plan de Transición, la oferta incluye una matriz de los roles establecidos para la ejecución del contrato, definiendo en la matriz la tarea asignada a cada rol. Se incluye posteriormente una relación con un detalle de las tareas asignadas a cada componente del equipo, describiendo de forma somera el despliegue de personal durante la fase de transición (tarea T0) y de forma poco concreta al describir la fase de transición en el punto 6 de planificación del proyecto.

Como Estrategia de gestión del cambio y conocimiento, propone aplicar el modelo ADKAR para la gestión del cambio, detallando las fases. Detalla en profundidad la gestión de la formación y del conocimiento durante la ejecución del contrato. Sin embargo, no detalla de qué manera gestionará la transferencia del conocimiento del organismo para la realización del proyecto de integración; solo indica, en la tarea T2 del Plan de Transición, que el equipo de OTM adquirirá el conocimiento para poder realizar el proyecto.

Para la identificación de recursos durante la fase de transición, propone la creación de una Oficina Técnica de Migración (OTM) para la gestión de los proyectos de transición, aunque no detalla de forma clara su composición, que parece que estará formada por un jefe de proyecto del equipo de Transición y Mejora. Define aceptablemente la estructura organizativa.

En lo referente al análisis de desempeño para la certificación de la transición, hace un diseño claro de la preparación de una Planificación de la Transición y de los entregables para certificar la transición.

En cuanto a los compromisos de transferencia de conocimiento al nuevo adjudicatario en el Plan de Devolución del Servicio y la asignación de recursos, indica compromiso y metodología para realizar la transferencia de conocimiento durante la devolución del servicio, detallando de forma clara de qué forma se realizará la transferencia de conocimiento. No detalla la asignación de recursos durante la devolución del servicio,





pero sí se compromete a asegurar la participación de los perfiles que se requiera y se compromete a identificar y proporcionar los activos necesarios para la devolución del servicio.

KYNDRYL presenta un plan de transición y de devolución del servicio amplio pero muy genérico. Tiene un buen nivel de aplicabilidad y viabilidad. La solución es robusta, aunque adolece de falta de concreción en algunos puntos.

En lo que se refiere a la redacción y estructura, el plan de transición y devolución de servicio es correcto y legible, con poco nivel de detalle en algunos puntos. La estructuración es correcta y clara, aunque un poco repetitiva, incluyendo muchos puntos ya descritos en apartados anteriores. Hace un uso correcto y no excesivo de la infografía, aunque los esquemas y gráficos relacionados con el plan de transición y devolución no están incluidos en el capítulo correspondiente a este tema, sino a lo largo de la oferta.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de los mismos y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 7 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 4,2 puntos**.

4.2.2 Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)

La oferta de KYNDRYL propone un diseño del servicio compacto y coherente, aunque no aclara de qué forma se aborda el posible impacto en el desarrollo de los trabajos provocado por la asignación de uno de los dos jefes de proyecto del grupo de transición a la OTM. Si se ofrece la posibilidad de incorporar nuevos perfiles a las actividades de transformación e integración en caso de que se considere necesario.

La oferta denota claro entendimiento de los procesos requeridos en cada uno de los ámbitos funcionales, presentando un modelo compacto y coherente de procesos y funciones, así como un buen detalle del marco metodológico en el que se apoya para la prestación de cada uno de los servicios requeridos, así como su adaptación a las necesidades de la SGAD. Sin embargo, no presenta un compromiso explícito para la creación de un catálogo de buenas prácticas, aunque sí detalla los informes y entregables que presentaría durante la ejecución del proyecto.





Incluye distintos organigramas con un buen nivel de detalle del modelo de gobierno y de relación entre los distintos componentes, quedando claramente definidos en la oferta los roles y responsabilidades adscritos a cada función, incluyendo una matriz con los roles establecidos para la ejecución del contrato y definiendo un modelo de relación basado en una estructura en niveles. Se incluye de forma bien detallada la estructura y responsabilidades de cada nivel, pero no la gestión de amenazas y riesgos en cada nivel del modelo de gobierno.

Se detallan los flujos y canales de comunicación en el modelo de gobierno, con detalle del modelo de relación, proponiendo el uso de los informes de niveles de servicio como herramientas de control y gestión. Se responsabiliza de las actuaciones a realizar para minimizar el impacto y corregir los problemas, siempre que sean achacables al contratante.

En lo que se refiere a la propuesta para establecer la relación y trazabilidad con los responsables de otros lotes, propone un modelo de relación basado en reuniones periódicas con los distintos agentes en el marco del Comité de Coordinación, sin mayor detalle.

El diseño del servicio y modelo de gobierno presentados son viables y con un grado aceptable de robustez, una redacción y estructura del diseño de servicios correctas y claras, aunque no muy homogéneas en su contenido, con poco nivel de detalle en algunos puntos y mucha profusión de datos en otros. En este punto hace un uso correcto de la infografía, con gráficos y diagramas explicativos que facilitan la comprensión de la oferta

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de los mismos y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 5,4 puntos**.

4.2.3 Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)

La oferta de KYNDRYL presenta una correcta descripción de las actividades de cada proceso en cada ámbito funcional requerido en el PPT, pero es repetitiva en la definición del modelo de operación del servicio.





En lo que se refiere a la definición funcional y de responsabilidades de las tareas del personal implicado, se limita a replicar los requerimientos de personal y la asignación de tareas y responsabilidades descritas en el PPT.

No se compromete a la creación de un catálogo de buenas prácticas operacionales y basa el aseguramiento de calidad en términos de cumplimiento del ANS en informes mensuales de seguimiento de los niveles de servicio y compromiso de corrección de las desviaciones.

Propone el uso de una metodología propia para la gestión de actividades y tareas y plantea la utilización de herramientas acordadas con la SGAD sin concretar sobre la idoneidad de las mismas de acuerdo a la metodología propia cuyo uso propone.

En cuanto al control del servicio, propone la entrega de un catálogo de informes de seguimiento y cuadros de mando, incidencias, problemas, peticiones y propuestas de cambio, con descripción de los mismos y de su periodicidad, pero sin detalle de la estructura propuesta para cada informe.

El modelo de operación propuesto y el detalle de provisión de perfiles es viable y con un buen grado de robustez para la prestación del servicio de operación, con una redacción clara y legible y estructura correcta, aunque muy repetitiva. En la descripción del modelo de operación hace un uso adecuado de esquemas y organigramas, que facilitan su comprensión. Sin embargo, las tablas son poco ilustrativas, ya que se limitan a reproducir los requerimientos del pliego

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de la misma y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.

4.2.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)

La propuesta de KYRYL propone muy detalladamente la implantación de un Plan de Calidad y Mejora Continua, aplicando la metodología PDCA con uso de indicadores de rendimiento y un sistema de valoración de los usuarios. En lo que se refiere a la implementación de mecanismos prácticos de mejora, propone la presentación de propuestas de mejoras en el comité de seguimiento con implantación de las mismas en caso de que la SGAD lo requiera.





Presenta de forma muy detallada los mecanismos para asegurar la estabilidad del equipo y de minimización de riesgos en caso de bajas, así como la implementación de indicadores de rendimiento individualizados para cada proyecto.

Se propone la incorporación de nuevos perfiles para el grupo de integración en caso de aumento de la demanda y se compromete a capacitar al personal adscrito al proyecto de acuerdo a las necesidades derivadas del servicio por cambios tecnológicos.

También se compromete a programar acciones formativas y de certificación del personal asignado al proyecto en función de las necesidades del servicio y a la impartición de formación específica en determinadas tecnologías, básicas en el proyecto, mediante acuerdos con los fabricantes.

En la oferta están muy bien establecidos los mecanismos de estabilización del equipo y de minimización de la pérdida de capacidad y del conocimiento, con descripción de los mecanismos de cross-knowledge y de shadowing para evitar los impactos causados por una posible rotación de personal.

La propuesta de implementación de mecanismos de mejora continua y de adaptabilidad del equipo es muy viable y robusta, con una redacción clara y muy detallada y muy bien estructurada, aunque sin uso de esquemas ni gráficos.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de las mismas y muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 9,6 puntos**.

4.2.5 Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)

La solución técnica propuesta es aplicable, pero la oferta tiene poco nivel de profundidad en la mayor parte de los apartados, con muchas propuestas genéricas y poco definidas.

La solución técnica propuesta se adapta bien a los requerimientos de la SGAD, cubre las necesidades expuestas en el PPT, pero de ella no se puede deducir un alto conocimiento de las herramientas propuestas para utilizar en la prestación del servicio, no describen sus funcionalidades ni de qué forma se aplicarían.





La propuesta de servicio en general tiene un nivel aceptable de adaptabilidad y robustez, cumpliendo correctamente las condiciones del pliego, con una redacción en general correcta y legible, pero con escaso nivel de detalle en la mayor parte de los apartados y muy reiterativa con determinados elementos de la oferta.

En general se hace un uso correcto de la infografía, con variedad de esquemas y gráficos explicativos que facilitan el entendimiento de la oferta, pero también hace una utilización reiterativa de algunos de los gráficos.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con buen nivel de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD, conocimiento técnico adecuado sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o rigor técnico bueno”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 5,4 puntos**.





4.3 UTE ZELENZA- ALTEN- IBERMÁTICA

4.3.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)

En lo que se refiere a la Identificación y categorización de riesgos realistas del proyecto en el Plan de Transición, la oferta de la UTE ZELENZA- ALTEN- IBERMÁTICA identifica con muy buen nivel de detalle los posibles riesgos que se pueden encontrar durante la transición, con propuesta de estrategias de mitigación y claves de éxito.

En la oferta la UTE ZELENZA- ALTEN- IBERMÁTICA diferencia muy claramente entre la transición inicial del servicio, objeto de la valoración en este apartado, y la transición en cada proyecto de integración de cada organismo, que será objeto de valoración en otros apartados.

En cuanto al Plan de Despliegue de Personal, el Plan de Transición indica de forma poco detallada qué personal se asignará a esta fase del proyecto, sin indicación de las tareas a realizar, aunque sí determina la duración de la misma, que fija en un mes.

Como Estrategia de gestión del cambio y conocimiento, la UTE ZELENZA- ALTEN- IBERMÁTICA no detalla ninguna estrategia ni propone el uso de ninguna metodología para la gestión del cambio y conocimiento, solo presenta una lista genérica de tareas relacionadas con la adquisición del conocimiento.

Para la identificación de recursos durante la fase de transición, indica de forma poco detallada qué componentes formarán parte del equipo de transición.

En cuanto a los compromisos de transferencia de conocimiento al nuevo adjudicatario en el Plan de Devolución del Servicio y la asignación de recursos, indica compromiso y metodología para realizar la transferencia de conocimiento durante la devolución del servicio, detallando de forma clara de qué forma se realizará la transferencia de conocimiento, con muy buen nivel de detalle de la metodología y la planificación. Detalla la asignación de recursos durante la devolución del servicio, definiendo su rol y responsabilidades.

La UTE ZELENZA- ALTEN- IBERMÁTICA presenta un plan de transición y de devolución del servicio amplio pero descompensado, con un mayor nivel de detalle y más profundidad en el apartado de devolución que en el de transición. Tiene un buen nivel de aplicabilidad y viabilidad. La solución es robusta.





En lo que se refiere a la redacción y estructura, el plan de transición y devolución de servicio es correcto y legible, con muy buen nivel de detalle en el Plan de Devolución. La estructuración es correcta y clara con un uso correcto y no excesivo de la infografía.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de los mismos y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 7 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 4,2 puntos**.

4.3.2 Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)

La oferta de la UTE ZELENZA- ALTEN- IBERMÁTICA propone un diseño del servicio compacto y coherente, con una descripción clara de los elementos del servicio, aunque un poco genérica.

La oferta denota claro entendimiento de los procesos requeridos en cada uno de los ámbitos funcionales, presentando un modelo compacto y coherente de procesos y funciones, así como un buen detalle del marco metodológico en el que se apoya para la prestación de cada uno de los servicios requeridos, así como su adaptación a las necesidades de la SGAD. Sin embargo, no presenta un compromiso explícito para la creación de un catálogo de buenas prácticas, sino que asume hacer uso del emitido por el adjudicatario del lote 1 sin comprometerse a profundizarlo en base a la operativa diaria.

Incluye distintos organigramas con un buen nivel de detalle del modelo de gobierno y de relación entre los distintos componentes, quedando claramente definidos en la oferta los roles y responsabilidades adscritos a cada función, mediante un modelo de relación basado en una estructura en niveles. Se incluye de forma bien detallada la estructura y responsabilidades de cada nivel, pero no la gestión de amenazas y riesgos en cada nivel del modelo de gobierno, aunque sí se propone la creación de un Comité de Crisis para tratar situaciones excepcionales.

Se detallan los flujos y canales de comunicación en el modelo de gobierno, con detalle del modelo de relación, proponiendo el uso de herramientas de control y gestión y la puesta en marcha de un cuadro de mando para el seguimiento del servicio.

En lo que se refiere a la propuesta para establecer la relación y trazabilidad con los responsables de otros lotes, propone un modelo de relación basado en reuniones





periódicas con los distintos agentes en el marco del Comité de Coordinación, sin mayor detalle.

El diseño del servicio y modelo de gobierno presentados son viables y con un grado aceptable de robustez, una redacción y estructura del diseño de servicios correctas y claras, aunque muy genérica en su contenido. En este punto hace un uso correcto de la infografía, con gráficos y diagramas explicativos que facilitan la comprensión de la oferta

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de los mismos y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 5,4 puntos**.

4.3.3 Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)

La oferta de la UTE ZELENZA- ALTEN- IBERMÁTICA presenta una correcta descripción de las actividades de cada proceso en cada ámbito funcional requerido en el PPT, aunque presenta poco detalle limitándose a reproducir en su mayor parte los requerimientos del pliego.

En lo que se refiere a la definición funcional y de responsabilidades de las tareas del personal implicado en diseño e integración, realiza una descripción detallada de las tareas a realizar en cada fase por el personal asignado a cada grupo, así como de los entregables que se generarán. Cumple los requisitos del pliego en cuanto a la asignación de perfiles y ofrece la posibilidad de aumentar el número de recursos si se considera necesario.

No se compromete a la creación de un catálogo de buenas prácticas operacionales y basa el aseguramiento de calidad en términos de cumplimiento del ANS en informes mensuales de seguimiento de los niveles de servicio.

Propone el uso de metodologías genéricas para la gestión del servicio y de los proyectos, como ITIL y PRINCE2 y plantea la utilización de herramientas acordadas con la SGAD.

En cuanto al control del servicio, propone la entrega de un catálogo de informes de seguimiento y cuadros de mando, incidencias, problemas, peticiones y propuestas de





cambio, con descripción de los mismos y de su periodicidad, pero sin detalle de la estructura propuesta para cada informe. Propone una metodología para asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio incluyendo la participación de consultores especializados en base a un plan que denomina “DINAMIZA Y AUTOMATIZA”.

El modelo de operación propuesto y el detalle de provisión de perfiles es viable y con un buen grado de robustez para la prestación del servicio de operación, con una redacción clara y legible y estructura correcta. En la descripción del modelo de operación hace un uso adecuado de esquemas y organigramas, que facilitan su comprensión.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de la misma y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.

4.3.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)

La propuesta de la UTE ZELENZA- ALTEN- IBERMÁTICA de mejora continua del servicio presenta un excelente nivel de detalle, con definición de un plan de evolución, un plan de mejora continua con detalle de las tareas, responsables y entregables, un plan de mejora asociada a la gestión de riesgos y el ofrecimiento de apoyo de los equipos “DINAMIZA Y AUTOMATIZA”.

Propone la utilización de un Plan de Calidad propio basado en estándares (ITIL, ISO, Lean IT, etc.) con un modelo de indicadores y un sistema de seguimiento y medición de la satisfacción del usuario.

Presenta de forma muy detallada los mecanismos para asegurar la estabilidad del equipo y de minimización de riesgos en caso de bajas, los planes de estabilización y de formación reglada y no reglada.

Se propone la incorporación de nuevos perfiles en caso de aumento de la demanda y se compromete a capacitar al personal adscrito al proyecto de acuerdo con las necesidades derivadas del servicio por cambios tecnológicos en base al seguimiento realizado por los responsables de cada uno de los grupos.





En la oferta están muy bien establecidos los mecanismos de estabilización del equipo y de minimización de la pérdida de capacidad y del conocimiento, con descripción de los mecanismos de transferencia del conocimiento y de shadowing pasivo y activo para evitar los impactos causados por una posible rotación de personal. Además, dispone de un Equipo de respaldo permanente para facilitar la disposición rápida de técnicos formados en caso de que sea necesario abordar una sustitución.

La propuesta de implementación de mecanismos de mejora continua y de adaptabilidad del equipo es excelente, muy viable y robusta, con una redacción clara y muy detallada y muy bien estructurada, con uso de esquemas y gráficos que resultan muy aclaratorios.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **EXCELENTE**: “Excelente nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, excelente nivel de detalle de las mismas y excelente rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 100% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 12 puntos**.

4.3.5 Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)

La solución técnica propuesta es aplicable, con un nivel aceptable de profundidad en la mayor parte de los apartados, pero con muchas propuestas genéricas y poco definidas.

La solución técnica propuesta se adapta bien a los requerimientos de la SGAD, cubre las necesidades expuestas en el PPT, pero de ella no se puede deducir un alto conocimiento de las herramientas propuestas para utilizar en la prestación del servicio, no describen sus funcionalidades ni de qué forma se aplicarían.

La propuesta de servicio en general tiene un nivel aceptable de adaptabilidad y robustez, cumpliendo correctamente las condiciones del pliego, con una redacción en general correcta y legible y bien estructurada.

En general se hace un uso correcto de la infografía, con variedad de esquemas y gráficos explicativos que facilitan el entendimiento de la oferta.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con buen nivel de adecuación de ésta a las necesidades de la SGAD, conocimiento técnico





adecuado sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o rigor técnico bueno”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 5,4 puntos**.





4.4 CAPGEMINI

4.4.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)

La oferta de CAPGEMINI no diferencia entre la transición inicial del servicio desde el antiguo adjudicatario o desde la SGAD y la transición en cada proyecto de integración de cada organismo. Incluye la figura de Jefe de Proyecto de Transición Global como coordinador de todos los procesos de transición.

En lo que se refiere a la Identificación y categorización de riesgos realistas del proyecto en el Plan de Transición, la oferta de la CAPGEMINI identifica con buen nivel de detalle los posibles riesgos que se pueden encontrar durante la transición, con propuesta de estrategias de mitigación y una matriz RACI, pero no diferenciando entre riesgos en la transición del proyecto y riesgos en la transición de la integración de organismos.

En cuanto al Plan de Despliegue de Personal, el Plan de Transición indica de forma detallada el personal implicado y las tareas a realizar.

Como Estrategia de gestión del cambio y conocimiento, CAPGEMINI define de forma superficial su propuesta y no propone el uso de ninguna metodología para la gestión del cambio y conocimiento, solo presenta una lista genérica de tareas relacionadas con la adquisición del conocimiento y los mecanismos para abordar la gestión del cambio.

En cuanto a los compromisos de transferencia de conocimiento al nuevo adjudicatario en el Plan de Devolución del Servicio, presenta un plan muy genérico de transferencia de conocimiento basado en planes de formación orientados a los organismos y no plantea un plan de transferencia del conocimiento y de devolución del servicio a un nuevo adjudicatario.

En lo que se refiere a la redacción y estructura, el plan de transición y devolución de servicio es correcto y legible, con poco nivel de detalle y confuso en sus objetivos. La estructuración es correcta y clara con un uso correcto y no excesivo de la infografía.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **REGULAR**: “Planes de Transición y de Devolución del servicio con un nivel regular de adecuación a las necesidades de la SGAD, regularmente detallados y/o con regular rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 40% de los 7 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 2,8 puntos**.





4.4.2 *Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)*

La oferta de CAPGEMINI propone un diseño del servicio muy compacto y coherente, con una descripción muy clara y detallada de los elementos del servicio.

La oferta denota claro entendimiento de los procesos requeridos en cada uno de los ámbitos funcionales, presentando un modelo muy compacto y coherente de procesos y funciones, así como un muy buen detalle del marco metodológico en el que se apoya para la prestación de cada uno de los servicios requeridos, así como su adaptación a las necesidades de la SGAD. Presenta un compromiso explícito para la creación de un catálogo de buenas prácticas y define el procedimiento y la responsabilidad.

Incluye distintos organigramas con muy buen nivel de detalle del modelo de gobierno y de relación entre los distintos componentes, quedando claramente definidos en la oferta los roles y responsabilidades adscritos a cada función, mediante un modelo de relación basado en una estructura en niveles. Propone el uso de un sistema corporativo de gestión de la calidad, UniQuE, para dar soporte al gobierno del servicio. Se incluye de forma bien detallada la estructura y responsabilidades de cada nivel.

Se detallan los flujos y canales de comunicación en el modelo de gobierno, con muy buen detalle del modelo de relación, proponiendo el uso de herramientas de control y gestión y la puesta en marcha de un cuadro de mando para el seguimiento del servicio.

En lo que se refiere a la propuesta para establecer la relación y trazabilidad con los responsables de otros lotes, no propone en su oferta ningún modelo de relación, más allá del compromiso de colaboración total con la SGAD y el lote 1 a través de lo que llama Oficina Comercial o la puesta en marcha de un proyecto común de integración que llama "Organismo Cero" como punto de colaboración entre el licitante, la SGAD y el adjudicatario del lote 1.

El diseño del servicio y modelo de gobierno presentados son muy viables y con un grado muy alto de robustez, una redacción y estructura del diseño de servicios correctas y claras. Hace un uso correcto de la infografía, con gráficos y diagramas explicativos que facilitan la comprensión de la oferta

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: "Muy buen nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de los mismos y muy buen rigor técnico".





Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.

4.4.3 Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)

La oferta de CAPGEMINI presenta una descripción correcta de las actividades de cada proceso en cada ámbito funcional requerido en el PPT.

En lo que se refiere a la definición funcional y de responsabilidades de las tareas del personal implicado en diseño e integración, realiza una descripción detallada de las tareas a realizar en cada fase por el personal asignado a cada grupo, así como de los entregables que se generarán. Cumple los requisitos del pliego en cuanto a la asignación de perfiles.

Se compromete a la creación de un catálogo de buenas prácticas operacionales que mantendrá actualizado en las sucesivas fases de mejora y basa el aseguramiento de calidad en términos de cumplimiento del ANS en informes mensuales de seguimiento de los niveles de servicio y en la aplicación de metodologías de calidad y generación de cuadros de mando integrados en Jira.

Propone la aplicación de un marco metodológico propio llamado CAF (Capgemini Agile Framework) basado en metodologías Agile para la gestión de proyectos, asignación de tareas y seguimiento de los equipos funcionales.

En cuanto al reporting y al control del servicio, propone la entrega de un catálogo de informes de seguimiento y cuadros de mando, con descripción de los mismos y de su periodicidad, pero con detalle de la estructura propuesta para cada informe, y el uso de tableros KANBAN para agilizar la coordinación entre los equipos.

El modelo de operación propuesto y el detalle de provisión de perfiles es viable y con un buen grado de robustez para la prestación del servicio de operación, con una redacción clara y legible y estructura correcta. En la descripción del modelo de operación hace un uso adecuado de esquemas y organigramas, que facilitan su comprensión.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de la misma y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.





4.4.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)

La propuesta de CAPGEMINI de mejora continua del servicio presenta un nivel muy bueno, con propuestas basadas en el control de la experiencia de usuario mediante herramientas específicas, campañas de valoración y mediciones de la satisfacción. Propone un plan de automatización con aplicación de metodología propia de automatización, llamada ESOAR.

Propone la creación de un proyecto de integración de un “organismo cero” para proponer e implementar mejoras sin afectar a un organismo real.

Propone el acceso al equipo de innovación global para cubrir cambios en la demanda.

Propone la utilización de una metodología propia de gestión de servicios para asegurar la calidad basada en estándares (ITIL, ISO, Lean IT, etc.) con un modelo de indicadores y KPIs.

Presenta de forma detallada los mecanismos para asegurar la estabilidad del equipo y de minimización de riesgos en caso de bajas, los planes de estabilización y la gestión del conocimiento, no propone mecanismos de shadowing para la sustitución, aunque en la oferta se indica que se dispone de equipos compartidos con formación continua para agilizar la cobertura de vacantes.

La propuesta de implementación de mecanismos de mejora continua y de adaptabilidad del equipo es muy buena, muy viable y robusta, con una redacción clara y muy detallada y muy bien estructurada, con uso de esquemas y gráficos que resultan muy aclaratorios.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de las mismas y muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 9,6 puntos**.

4.4.5 Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)

La solución técnica propuesta es aplicable, con un nivel aceptable de profundidad en la mayor parte de los apartados, con propuestas bien definidas.





La solución técnica propuesta se adapta bien a los requerimientos de la SGAD, cubre las necesidades expuestas en el PPT, pero de ella no se puede deducir un alto conocimiento de las herramientas propuestas para utilizar en la prestación del servicio, no describen sus funcionalidades ni de qué forma se aplicarían.

La propuesta de servicio en general tiene un nivel aceptable de adaptabilidad y robustez, cumpliendo correctamente las condiciones del pliego, con una redacción en general correcta y legible y bien estructurada.

En general se hace un uso correcto de la infografía, con variedad de esquemas y gráficos explicativos que facilitan el entendimiento de la oferta.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con buen nivel de adecuación de ésta a las necesidades de la SGAD, conocimiento técnico adecuado sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o rigor técnico bueno”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 5,4 puntos**.





4.5 UTE SEIDOR SOLUTIONS S.L.& NTTDATA INFRASTRUCTURE ENGINEERING S.L.U.

4.5.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)

La UTE SEIDOR SOLUTIONS S.L.& NTTDATA INFRASTRUCTURE ENGINEERING S.L.U. presenta un perfecto Plan de Transición. Define en este plan una fase de pre-arranque, sin coste para la administración, para analizar las necesidades básicas del equipo técnico (validación, accesos, preparación del material) y una fase de transición perfectamente definida. En lo que se refiere a la identificación y categorización de riesgos realistas del proyecto en el Plan de Transición, la oferta de SEIDOR define los riesgos asociados a la fase de transición como un subconjunto de la Gestión Global de Riesgos, incluyendo la lista de riesgos específicos, el posible impacto en el proyecto y medidas de mitigación.

Se propone una estrategia de incorporación del equipo asignado al proyecto perfectamente definida y detallada, comenzando durante la fase de pre-arranque y detallando los perfiles a incorporar durante la fase de transición. La Estrategia de Transferencia de Conocimiento durante la transición se divide en varias fases, incluyendo transferencia de competencias, transferencia de procedimientos y transferencia de infraestructuras.

En lo referente al análisis de desempeño para la certificación de la transición, propone el uso de KGIs (Key Goal Indicator) para facilitar el seguimiento y control de la ejecución de la fase de transición por parte del Comité de Seguimiento de la Transición que propone, con la certificación de la transición por parte de la SGAD como un hito a los 30 días del inicio. Para la gestión del cambio asociada a la transición propone un Plan de formación asociado al servicio, accesible a todos los agentes involucrados.

La UTE SEIDOR SOLUTIONS S.L.& NTTDATA INFRASTRUCTURE ENGINEERING S.L.U. presenta un perfecto Plan de Devolución del servicio, que plantea ejecutar durante los dos meses últimos del contrato, y que incluye una división en fases y la planificación de la transferencia del conocimiento al nuevo adjudicatario o a la SGAD. Para evitar disfunciones propone una cesión gradual del servicio, con mecanismos de shadowing pasivo y activo con los técnicos del nuevo adjudicatario y la aplicación de una serie de medidas como análisis de refuerzos, seguimiento de la devolución y medición de la calidad de la información transferida.

La UTE SEIDOR SOLUTIONS S.L.& NTTDATA INFRASTRUCTURE ENGINEERING S.L.U. presenta un plan de transición y de devolución del servicio con un excelente rigor





técnico y un excelente nivel de aplicación a las necesidades de la SGAD. Tiene una absoluta aplicabilidad y viabilidad, presentando una solución totalmente robusta y realista.

En lo que se refiere a la redacción y estructura, el plan de transición y devolución de servicio es totalmente correcto, claro y legible, con excelente nivel de detalle y concreción. La estructuración es muy buena, adaptada a los requerimientos y nada repetitiva. La infografía se usa de forma totalmente adecuada, altamente explicativa y nada redundante con el texto.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **EXCELENTE**: “Excelente nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, excelente nivel de detalle de los mismos y excelente rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 100% de los 7 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7 puntos**.

4.5.2 Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)

La oferta de la UTE SEIDOR SOLUTIONS S.L.& NTTDATA INFRASTRUCTURE ENGINEERING S.L.U. propone un diseño del servicio totalmente compacto y coherente, denotando un perfecto entendimiento de las necesidades de la SGAD expresadas en el pliego.

La oferta denota claro entendimiento de los procesos requeridos en cada uno de los ámbitos funcionales, presentando un modelo absolutamente compacto y coherente de procesos y funciones, con definición de las distintas fases de cada uno de los grupos de proyectos, así como un excelente detalle del marco metodológico en el que se apoya para la prestación de cada uno de los servicios requeridos y para la creación de un catálogo de buenas prácticas, proponiendo el uso de metodologías Lean Kanban, cuya aplicación en el marco del proyecto define perfectamente, así como metodologías COM y Agile/Scrum.

El modelo de gobierno que propone se basa en una gestión tipo Four-In-A-Box, con implicación de los organismos, la SGAD, la UTE SEIDOR SOLUTIONS S.L.& NTTDATA INFRASTRUCTURE ENGINEERING S.L.U. y el adjudicatario del Lote 1. Define perfectamente el modelo de relación, los canales, comités e informes y propuestas de herramientas de comunicación, incluyendo cuadros de mando. Presenta un Plan de





Adecuación al Esquema Nacional de Seguridad y a la normativa de protección de datos con absoluta adecuación, y un plan de riesgos específico.

Incluye distintos organigramas con un excelente nivel de detalle del modelo de gobierno y de relación entre los distintos componentes, quedando claramente definidos en la oferta los roles y responsabilidades adscritos a cada función, definiendo un modelo de relación basado en una estructura en niveles.

En lo que se refiere a la propuesta para establecer la relación y trazabilidad con los responsables de otros lotes, propone un modelo de relación basado en reuniones periódicas con los distintos agentes en el marco del Comité Operativo, en el que se incluyen también los responsables de los organismos.

El diseño del servicio y modelo de gobierno presentados son totalmente viables y con un grado excelente de robustez y de rigor técnico, una redacción y estructura del diseño de servicios correctas y muy claras. En este punto hace un uso perfecto de la infografía, con gráficos y diagramas explicativos que facilitan la comprensión de la oferta

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **EXCELENTE**: “Excelente nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, excelente nivel de detalle de los mismos y excelente rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 100% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 9 puntos**.

4.5.3 Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)

La oferta de la UTE SEIDOR SOLUTIONS S.L.& NTTDATA INFRAESTRUCTURE ENGINEERING S.L.U presenta una perfecta descripción de las actividades de cada proceso en cada ámbito funcional requerido en el PPT, con definición de las tareas, entregables e implicación de cada perfil en cada una de las fases en las que ha subdividido cada grupo de trabajos.

No se limita a presentar perfiles genéricos con adaptación a los requerimientos del pliego, sino que presenta perfiles reales, con la experiencia de trabajo y formación de cada uno de los recursos ofertados, así como su adaptación al marco de referencia de habilidades SFIA.





Propone la creación de un catálogo de buenas prácticas operacionales como complemento a las emitidas por el lote 1, incluyendo entre estas buenas prácticas un modelo de gestión del servicio y aseguramiento de la calidad tanto en la gestión como en la ejecución del servicio.

Propone el uso de metodologías Lean y Agile para el gobierno del equipo y plantea la utilización de herramientas acordadas con la SGAD para la gestión de tareas y proyectos.

En cuanto al control del servicio, propone la definición e implementación de KPIs de seguimiento de proyectos y la puesta en marcha de un cuadro de mandos con la herramienta Kibana para el seguimiento del cumplimiento de los ANS. También propone reuniones operativas para el seguimiento y la implementación de un proceso de aseguramiento continuo de los niveles de servicio.

El modelo de operación propuesto y el detalle de provisión de perfiles es totalmente viable y con un excelente grado de robustez para la prestación del servicio de operación, con una redacción perfectamente clara y legible y estructura totalmente correcta. En la descripción del modelo de operación hace un uso adecuado de esquemas y organigramas, que facilitan su comprensión.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **EXCELENTE**: “Excelente nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, excelente nivel de detalle de la misma y excelente rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 100% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 12 puntos**.

4.5.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)

La propuesta de la UTE SEIDOR SOLUTIONS S.L.& NTTDATA INFRAESTRUCTURE ENGINEERING S.L.U propone la implantación de un Plan de Calidad y Mejora Continua, mediante la medición de los procesos de integración y de la experiencia de usuario. Propone el uso de un marco metodológico basado en el ciclo de Deming. En lo que se refiere a la implementación de mecanismos prácticos de mejora, propone la creación de un comité de mejora continua e innovación en el marco del Comité de Dirección. El Plan de Calidad no es muy detallado y las propuestas de mejora se centran sobre todo





en las best practices de Microsoft, pero no hace propuestas de automatización de procesos.

Presenta de forma muy detallada los mecanismos para asegurar la estabilidad del equipo y de minimización de riesgos en caso de bajas, así como la implementación de indicadores de rendimiento individualizados.

En lo referente a la flexibilidad, propone una serie de actuaciones para la mitigación de impactos en caso de cambios en los requisitos o ante picos de demanda, proponiendo en este último caso nuevas incorporaciones, movimientos de técnicos entre equipos de trabajo o cambio en los horarios. Ante cambios en el entorno tecnológico propone colaboraciones puntuales de expertos, incorporación de nuevos técnicos o planes de capacitación.

También se compromete a programar acciones formativas y de certificación del personal asignado al proyecto en función de las necesidades del servicio y a la impartición de formación específica en determinadas tecnologías, básicas en el proyecto.

La propuesta de implementación de mecanismos de mejora continua y de adaptabilidad del equipo es muy viable y robusta, con una redacción clara y muy detallada y muy bien estructurada, con uso adecuado de esquemas y gráficos.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de las mismas y muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 9,6 puntos**.

4.5.5 Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)

La solución técnica propuesta es perfectamente aplicable, la oferta tiene un excelente nivel de profundidad en la mayor parte de los apartados, con muchas propuestas muy bien definidas.

La solución técnica propuesta se adapta perfectamente a los requerimientos de la SGAD, y cubre completamente las necesidades expuestas en el PPT. Se muestra un excelente conocimiento de las herramientas propuestas para utilizar en la prestación





del servicio, detallando sus funcionalidades, la aplicabilidad de sus módulos y las posibles opciones de configuración.

La propuesta de servicio tiene un nivel excelente de adaptabilidad y robustez, cumpliendo perfectamente las condiciones del pliego, con una redacción correcta y legible, pero gran nivel de detalle y de profundidad.

En general se hace un uso excelente de la infografía, con gran variedad de esquemas y gráficos explicativos que facilitan el entendimiento de la oferta y de los flujos que se proponen.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **EXCELENTE**: “Excelente nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con excelente nivel de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD, conocimiento técnico excelente sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o excelente rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 100% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 9 puntos**.





4.6 ACCENTURE S.L.

4.6.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)

La oferta de ACCENTURE S.L. incluye un Plan de Transición con un correcto nivel y entendimiento de los requerimientos de la SGAD, aunque muy genérico. Incluye en este apartado un cronograma con los distintos bloques en los que divide la transición y una tabla con una somera descripción de las actividades que abordar en cada bloque, sin demasiada profundidad y sin explicar cómo hacer la transferencia del conocimiento. En lo que se refiere a la Identificación y categorización de riesgos realistas del proyecto en el Plan de Transición, la oferta define los riesgos asociados a la fase de transición, incluyendo la lista de riesgos específicos y medidas genéricas de mitigación.

No se propone en este apartado una estrategia de incorporación del equipo asignado al proyecto ni se detallan los perfiles a incorporar durante la fase de transición, aunque en una tabla descriptiva de la fase de transición de los proyectos (no de la global del servicio) detalla que los perfiles prestarán su servicio desde el inicio. No se define estrategia de Transferencia de Conocimiento durante la transición en este apartado, pero se incluye en un apartado genérico en el capítulo correspondiente al Diseño de los Servicios.

La oferta presenta un Plan de Devolución del servicio bastante genérico, con un cronograma con la distribución de las actividades, aunque no detalla en profundidad los procedimientos a seguir, los mecanismos de shadowing o como realizará la transferencia del conocimiento con los técnicos del nuevo adjudicatario.

ACCENTURE S.L. presenta un plan de transición y de devolución del servicio con un buen rigor técnico y un buen nivel de aplicación a las necesidades de la SGAD, con un nivel de detalle aceptable, no demasiado profundo.

En lo que se refiere a la redacción y estructura, el plan de transición y devolución de servicio es correcto, claro y legible. La estructuración es correcta y la infografía se usa de forma adecuada, facilitando el seguimiento de la oferta.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detallados y buen rigor técnico”.





Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 7 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 4,2 puntos**.

4.6.2 Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)

La oferta de ACCENTURE S.L. propone un diseño del servicio compacto y coherente, denotando un buen entendimiento de las necesidades de la SGAD expresadas en el pliego.

La oferta denota entendimiento de los procesos requeridos en cada uno de los ámbitos funcionales, presentando un modelo compacto y coherente de los procesos y las funciones requeridos en el pliego, definiendo además procesos y funciones transversales a éstos. No se incluye definición de las distintas fases de cada uno de los grupos de proyectos, ni se compromete a la creación de un catálogo de buenas prácticas.

El modelo de gobierno que propone se basa en una estructura a tres niveles incluyendo el nivel de estrategia global que incluiría a todos los lotes y contratos que puedan afectar a este proyecto, aunque resulta un poco confusa la creación de una figura por encima del responsable de la SGAD (“Socia responsable de la AGE”), siendo ésta la responsable última del proyecto. Propone la adecuación al Esquema Nacional de Seguridad mediante la aplicación de las guías del CCN de configuración de herramientas de Microsoft y el uso de una metodología propia para el cumplimiento del RGPD.

En este apartado incluye distintos organigramas con un buen nivel de detalle del modelo de gobierno y de relación entre los distintos componentes.

En lo que se refiere a la propuesta para establecer la relación y trazabilidad con los responsables de otros lotes, propone un modelo de relación basado en reuniones periódicas con los distintos agentes en el marco de los Comités Estratégicos y sesiones operativas con los responsables de los otros lotes.

El diseño del servicio y modelo de gobierno presentados son viables y con un grado aceptable de robustez y de rigor técnico, una redacción y estructura del diseño de servicios correctas y claras. En este punto hace buen uso de la infografía, con gráficos y diagramas explicativos que facilitan la comprensión de la oferta

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE** “Buen nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de





gobierno a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de los mismos y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 5,4 puntos**.

4.6.3 Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)

La oferta ACCENTURE S.L. presenta una buena descripción de las actividades de cada proceso en cada ámbito funcional requerido en el PPT, e incluye una descripción de los perfiles, pero solo define las responsabilidades de los jefes de proyecto, obviando al resto de los técnicos.

Se limita a presentar perfiles genéricos replicando los requerimientos del pliego. Incluye una Unidad de Coordinación en la que se integrarían los coordinadores de los diferentes grupos de trabajo, y una Unidad de Gestión del Cambio con el fin de “aterrizar” la gestión del cambio propuesto por el lote 1, una tarea que según el pliego corresponde al grupo de Transición y Mejora.

No se compromete a la creación de un catálogo de buenas prácticas operacionales.

No propone en este apartado el uso de metodologías para el gobierno del equipo y plantea la utilización de las herramientas acordadas con la SGAD para la gestión de tareas y proyectos.

En cuanto al control del servicio, propone la definición e implementación de KPIs de seguimiento de proyectos y la puesta en marcha de un cuadro de mandos con una herramienta propia y Microsoft Power BI para el seguimiento del cumplimiento de los ANS.

El modelo de operación propuesto y el detalle de provisión de perfiles es viable y con un buen grado de robustez para la prestación del servicio de operación, con una redacción clara y legible y estructura correcta, aunque la información está dispersa entre los distintos apartados. En la descripción del modelo de operación hace un uso adecuado de esquemas y organigramas, que facilitan su comprensión.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de la misma y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.





4.6.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)

La oferta de ACCENTURE S.L. plantea la mejora continua como una serie de servicios recurrentes a lo largo del proyecto, mediante la aplicación de controles de calidad, revisiones periódicas y encuestas de satisfacción y la aplicación de una metodología de calidad QPI. Presenta en este apartado una matriz de riesgos generales y un mapa de amenazas como aportación adicional.

El Plan de Calidad propuesto propiamente dicho es poco detallado y las propuestas de mejora se centran en la mitigación de riesgos y amenazas y el seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio, pero no hace propuestas de automatización de procesos ni de mejoras reales.

Presenta de forma muy detallada los mecanismos para asegurar la estabilidad del equipo y de minimización de riesgos en caso de bajas, incluyendo el uso de indicadores predictivos de “potenciales” salidas mediante herramientas analíticas. Presenta un plan de formación en los módulos de las herramientas proporcionadas por la SGAD y un plan de capacitación rápida para cubrir bajas no planificadas.

En lo referente a la flexibilidad, propone una serie de actuaciones para la mitigación de impactos en caso de cambios en los requisitos o ante picos de demanda, proponiendo la cobertura mediante un modelo de factoría flexible que facilita la incorporación de recursos temporales ante situaciones concretas.

La propuesta de implementación de mecanismos de mejora continua y de adaptabilidad del equipo es viable y robusta, con una redacción clara y detallada y bien estructurada, con uso adecuado de esquemas y gráficos.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de las mismas y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.

4.6.5 Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)

La solución técnica propuesta es aplicable, la oferta tiene un buen nivel de profundidad en la mayor parte de los apartados, con propuestas bien definidas.





La solución técnica propuesta se adapta a los requerimientos de la SGAD, y cubre completamente las necesidades expuestas en el PPT. Se muestra un buen conocimiento de las herramientas propuestas para utilizar en la prestación del servicio, fundamentalmente las herramientas de Microsoft, detallando sus funcionalidades y la aplicabilidad de sus módulos.

La propuesta de servicio tiene un nivel bueno de adaptabilidad y robustez, cumpliendo correctamente las condiciones del pliego, con una redacción correcta y legible, y buen nivel de detalle y de profundidad.

En general se hace un uso bueno de la infografía, con variedad de esquemas y gráficos explicativos que facilitan el entendimiento de la oferta y de los flujos que se proponen.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con buen nivel de adecuación de ésta a las necesidades de la SGAD, buen conocimiento técnico sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 5,4 puntos**.





4.7 UTE ATOS-AYESA

4.7.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)

La UTE ATOS-AYESA presenta un perfecto Plan de Transición, alineándola con la disponibilidad del diseño de implementación por parte del lote 1 y la presencia continua de un gestor de transición.

En lo que se refiere a la Identificación y categorización de riesgos realistas del proyecto en el Plan de Transición, la oferta de ATOS define los riesgos asociados a la fase de transición, incluyendo la lista de riesgos específicos, las medidas preventivas y las posibles acciones de contingencia. Presenta un cronograma perfectamente detallado con descripción completa de las tres líneas básicas: toma del servicio, activación del equipo y transferencia del conocimiento, incluyendo un catálogo de entregables de cada etapa.

Se propone una estrategia de incorporación del equipo asignado al proyecto perfectamente definida y detallada, detallando los perfiles a incorporar durante la fase de transición y la distribución de responsabilidades.

En lo referente al análisis de desempeño para la certificación de la transición, propone la creación de un Comité Operativo para la Transición del Servicio, con puntos de control semanal y seguimiento del cumplimiento de los ANS.

La UTE ATOS-AYESA presenta un perfecto Plan de Devolución del servicio, que plantea ejecutar durante los meses últimos del contrato, tras el último comité de coordinación, y que propone como algo vivo que se va perfilando durante la ejecución. Propone una división en fases, incluyendo como líneas principales la planificación de la devolución, la transferencia del conocimiento al nuevo adjudicatario o a la SGAD, la revisión de la devolución y la ejecución de la devolución. En esta última fase propone el mantenimiento de un equipo mixto con el nuevo adjudicatario, que irá asumiendo gradualmente la responsabilidad, comprometiéndose a la preparación de un Plan de Formación de Devolución para el nuevo adjudicatario.

La UTE ATOS-AYESA presenta un plan de transición y de devolución del servicio con un excelente rigor técnico y un excelente nivel de aplicación a las necesidades de la SGAD. Tiene una absoluta aplicabilidad y viabilidad, presentando una solución totalmente robusta y realista.





En lo que se refiere a la redacción y estructura, el plan de transición y devolución de servicio es totalmente correcto, claro y legible, con excelente nivel de detalle y concreción. La estructuración es muy buena, adaptada a los requerimientos y nada repetitiva. La infografía se usa de forma totalmente adecuada, altamente explicativa y nada redundante con el texto.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **EXCELENTE**: “Excelente nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, excelente nivel de detalle de los mismos y excelente rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 100% de los 7 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7 puntos**.

4.7.2 Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)

La oferta de la UTE ATOS-AYESA propone un diseño del servicio totalmente compacto y coherente, denotando un muy buen entendimiento de las necesidades de la SGAD expresadas en el pliego.

La oferta presenta un modelo de gestión del servicio muy bien definido y estructurado, incluyendo modelo de relación y modelo de gestión de riesgos y amenazas, así como un excelente detalle del marco metodológico en el que se apoya para la prestación de cada uno de los servicios requeridos mediante el uso de un escenario llamado MAGSTIC que combina ITIL v4 e ISO 20000 con Lean IT y metodologías Agile.

Se compromete a la creación de un catálogo de buenas prácticas para la incorporación al servicio, partiendo y completando el catálogo propuesto por el Lote 1.

El modelo de gobierno que propone se basa en una estructura a tres niveles, en cada uno de los cuales se incardinan los distintos comités de seguimiento que propone. Define perfectamente el modelo de relación, los canales, comités e informes y propuestas de herramientas de comunicación, incluyendo la propuesta de dos cuadros de mando. Presenta un modelo general de gestión de riesgos y amenazas muy poco detallado, remitiéndose al Plan de Riesgos y Amenazas que se diseñará en la fase de transición. No presenta riesgos y amenazas por cada nivel del modelo de gobierno.

Incluye distintos organigramas con un muy buen nivel de detalle del modelo de gobierno y de relación entre los distintos componentes, quedando claramente definidos en la oferta los roles y responsabilidades adscritos a cada función, definiendo un modelo de relación basado en una estructura en niveles.





En lo que se refiere a la propuesta para establecer la relación y trazabilidad con los responsables de otros lotes, propone un modelo de relación basado en reuniones periódicas con los distintos agentes en el marco del Comité Operativo, en el que se incluyen también los responsables de los organismos.

El diseño del servicio y modelo de gobierno presentados son totalmente viables y con un grado muy bueno de robustez y de rigor técnico, una redacción y estructura del diseño de servicios correctas y muy claras. En este punto hace un uso muy bueno de la infografía, con gráficos y diagramas explicativos que facilitan la comprensión de la oferta

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de los mismos y muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.

4.7.3 Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)

La oferta de la UTE ATOS-AYESA presenta una perfecta descripción de las actividades de cada proceso en cada ámbito funcional requerido en el PPT, con definición de las tareas, entregables e implicación de cada perfil en cada una de las fases en las que ha subdividido cada grupo de trabajos. Detalla perfectamente las distintas fases en los proyectos correspondientes a cada uno de los grupos de trabajo, las implicaciones en ellas de agentes externos a los propios grupos y los entregables.

Propone la inclusión de características adicionales en los perfiles solicitados, e incluye una matriz RACI para la asignación de roles a los perfiles en cada uno de los grupos.

Propone la creación de un catálogo de buenas prácticas operacionales como complemento a las emitidas por el lote 1, y la puesta a disposición en un gestor de conocimiento compartido para su uso también por los adjudicatarios del resto de lotes.

Propone el uso de metodologías Lean y Agile en el marco del escenario MAGSTIC para el gobierno del equipo, que define de manera perfecta con apoyo en cuatro pilares: procesos (buenas prácticas), estructura (comités y roles), mecanismos de relación (colaboración y transferencia de conocimiento) y tecnología (herramientas).





En cuanto al control del servicio, propone la definición e implementación de indicadores de seguimiento de proyectos y la puesta en marcha de un cuadro de mandos con la herramienta Kibana para el seguimiento del cumplimiento de los ANS. También propone reuniones operativas para el seguimiento y la implementación de un proceso de aseguramiento continuo de los niveles de servicio.

El modelo de operación propuesto y el detalle de provisión de perfiles es totalmente viable y con un excelente grado de robustez para la prestación del servicio de operación, con una redacción perfectamente clara y legible y estructura totalmente correcta. En la descripción del modelo de operación hace un uso adecuado de esquemas y organigramas, que facilitan su comprensión.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **EXCELENTE**: “Excelente nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, excelente nivel de detalle de la misma y excelente rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 100% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 12 puntos**.

4.7.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)

La UTE ATOS-AYESA propone en su oferta la implementación de la mejora continua como un proceso continuado y cuantificable tomando los ANS como punto de referencia. Propone el uso de un marco metodológico basado en el ciclo de Deming PDCA. En lo que se refiere a la implementación de mecanismos prácticos de mejora, propone la puesta en marcha de un modelo de sistematización de la mejora continua y el procedimiento de trabajo para la gestión de la mejora continua basado en PDCA. No hace propuestas reales de mejora, ni propone automatización de procesos.

Presenta de forma esquemática los mecanismos para asegurar la estabilidad del equipo y de minimización de riesgos en caso de bajas, indicando de forma genérica que aplicará al servicio los mecanismos de gestión de sustituciones para minimizar el impacto de las sustituciones, sin definirlos.

No define en este apartado los procedimientos que aplicaría para asegurar la flexibilidad en caso de cambios en los requisitos o ante picos de demanda.





No se describen acciones formativas y de certificación del personal asignado al proyecto en función de las necesidades del servicio y a la impartición de formación específica en determinadas tecnologías, básicas en el proyecto.

La propuesta de implementación de mecanismos de mejora continua y de adaptabilidad del equipo es viable y robusta, con una redacción clara y muy detallada y bien estructurada, con uso adecuado de esquemas y gráficos.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de las mismas y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.

4.7.5 Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)

La solución técnica propuesta es muy aplicable, la oferta tiene un muy buen nivel de profundidad en la mayor parte de los apartados, con muchas propuestas muy bien definidas.

La solución técnica propuesta se adapta muy bien a los requerimientos de la SGAD, y cubre las necesidades expuestas en el PPT. Se muestra un muy buen conocimiento de las herramientas propuestas para utilizar en la prestación del servicio, detallando sus funcionalidades, la aplicabilidad de sus módulos y las posibles opciones de configuración, pero gran parte de las propuestas de uso y configuración de estas herramientas que se hacen en la oferta entran dentro del ámbito de responsabilidad del lote 1.

La propuesta de servicio tiene muy buen nivel de adaptabilidad y robustez, cumpliendo muy bien las condiciones del pliego, con una redacción correcta y legible, y muy buen nivel de detalle y de profundidad.

En general se hace un uso muy bueno de la infografía, con gran variedad de esquemas y gráficos explicativos que facilitan el entendimiento de la oferta y de los flujos que se proponen.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con muy buen nivel de adecuación de ésta a las necesidades de la SGAD, conocimiento





técnico muy bueno sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.

4.8 DXC

4.8.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)

DXC presenta un muy buen plan de proyecto, especialmente en lo que se refiere a los Planes de Transición y Devolución del servicio, muy bien detallados y estructurados. En lo que se refiere a la identificación y categorización de riesgos realistas del proyecto en el Plan de Transición, se detallan los principales riesgos que se pueden detectar con propuesta de medidas de mitigación, así como los factores clave para asegurar la correcta transición.

Se presenta una planificación muy buena de la transición, que se alinea con la disposición de las buenas prácticas de ejecución por parte del lote 1 y se planifica una duración de un mes.

Se propone una estrategia de incorporación global del equipo asignado al servicio de transición y mejora, en lugar de una incorporación global en función de las fases, comenzando con la incorporación del equipo de gobierno. Se detalla la composición del equipo con una tabla que relaciona los roles y las actividades y se menciona la presentación de una matriz RACI, pero no aparece en la oferta.

La Estrategia de Transferencia de Conocimiento durante la transición se divide en varias fases muy bien definidas y mediante un enfoque estructurado, incluyendo una fase de descubrimiento y análisis, otra de formación y otra de puesta en marcha del modelo de servicio.

En lo referente al análisis de desempeño para la certificación de la transición, propone que la verificación se haga durante las dos últimas semanas de la transición, con la recepción y validación de los entregables por parte de la SGAD.

DXC presenta un muy buen Plan de Devolución del servicio, que plantea ejecutar durante el último mes del contrato, con un soporte extendido post-devolución de un mes más, y que incluye una división en fases y la planificación de la transferencia del conocimiento al nuevo adjudicatario o a la SGAD. Presenta una planificación completa





de la fase de devolución con detalle de los mecanismos de transferencia del conocimiento y la gobernanza de la devolución.

Para evitar disfunciones propone una cesión gradual del servicio, con mecanismos de shadowing directo e inverso con los técnicos del nuevo adjudicatario y la extensión del soporte al nuevo adjudicatario durante un mes tras la devolución.

DXC presenta un plan de transición y de devolución del servicio con un muy buen rigor técnico y un muy buen nivel de aplicación a las necesidades de la SGAD. Tiene una gran aplicabilidad y viabilidad, presentando una solución muy robusta y realista.

En lo que se refiere a la redacción y estructura, el plan de transición y devolución de servicio es muy correcto, claro y legible, con muy buen nivel de detalle y concreción. La estructuración es muy buena, adaptada a los requerimientos y nada repetitiva. La infografía se usa de forma adecuada, altamente explicativa y nada redundante con el texto.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de los mismos y muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 7 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 5,6 puntos**.

4.8.2 Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)

La oferta de DXC propone un diseño del servicio totalmente compacto y coherente, denotando un perfecto entendimiento de las necesidades de la SGAD expresadas en el pliego.

La oferta denota claro entendimiento de los procesos requeridos en cada uno de los ámbitos funcionales, presentando un modelo absolutamente compacto y coherente de procesos y funciones, con definición de las distintas fases de los proyectos de migración e integración de organismos en el PTDI. Aunque no presenta detalle del marco metodológico en el que se apoya para la prestación de cada uno de los servicios requeridos y para la creación de un catálogo de buenas prácticas, habla de metodología propia para la gestión del cambio, para la que plantea usar metodologías tipo HCMBOK y ADKAR.





El modelo de gobierno que propone se basa en una estructura clásica de comités a tres niveles, que define perfectamente y que es totalmente aplicable.

Define perfectamente el modelo de relación, los canales, comités e informes y propuestas de herramientas de comunicación, y la interrelación con el resto de los agentes, incluyendo los adjudicatarios del resto de lotes.

En lo que se refiere a la propuesta para establecer la relación y trazabilidad con los responsables de otros lotes, propone un modelo de relación basado en reuniones de alineamiento periódicas con los distintos agentes, uso de foros, y la creación de un comité de crisis ante situaciones de desalineamiento.

El diseño del servicio y modelo de gobierno presentados son muy viables y con un grado muy bueno de robustez y de rigor técnico, una redacción y estructura del diseño de servicios correctas y muy claras. En este punto hace un uso correcto de la infografía, con gráficos y diagramas explicativos que facilitan la comprensión de la oferta

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de los mismos y muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.

4.8.3 Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)

La oferta de DXC presenta una descripción muy buena de las actividades de cada proceso en cada ámbito funcional requerido en el PPT y define las tareas, entregables e implicación de cada perfil a nivel de grupo funcional, no diferenciando entre los distintos procesos en cada ámbito funcional.

Presenta perfiles genéricos con adaptación a los requerimientos del pliego, indicando mejoras en algunos perfiles con experiencia en diseño de scripts para automatización y la incorporación de un técnico de soporte para la realización de informes de seguimiento y de consultores especialistas en gestión del cambio.

Propone la creación de un catálogo de lecciones aprendidas o buenas prácticas operacionales como complemento a las emitidas por el lote 1 y en colaboración con éste.





No propone el uso de metodologías para el gobierno del equipo, pero plantea la utilización de herramientas acordadas con la SGAD para la gestión de tareas y proyectos.

Presenta una estrategia de aseguramiento de la calidad bien estructurada, basada en un método normalizado de seguimiento de los niveles de servicio, integración en el plan de mejora en caso de detectarse desviaciones o tendencias negativas y seguimiento de los resultados siguiente una metodología PDCA. Propone la elaboración de un Plan de Calidad como medida de aseguramiento de los niveles de servicio, cuya composición detalla.

Para el control del servicio, propone la definición e implementación de KPIs de seguimiento de proyectos y del servicio, junto con encuestas de satisfacción, y la puesta en marcha de un cuadro de mandos con la herramienta Microsoft Power BI, de la que ofrece tres licencias, para el seguimiento del cumplimiento de los ANS.

El modelo de operación propuesto y el detalle de provisión de perfiles es muy viable y con un grado de robustez muy bueno para la prestación del servicio de operación, con una redacción clara y legible y estructura correcta. En la descripción del modelo de operación hace un uso adecuado de esquemas y organigramas, que facilitan su comprensión.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de la misma y muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 9,6 puntos**.

4.8.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)

La propuesta de mejora continua de DXC es excelente, muy completa y amplia. Realiza propuestas de mejora en diferentes áreas del servicio, como son la experiencia de usuario con reducción de incidencias, herramientas de autoremediación, acceso a bases de datos de conocimiento y portal de autoaprendizaje, mecanismos de automatización y mejora de capacidades, mejora en la gestión administrativa mediante el uso de herramientas específicas y de reporting, mejoras de la seguridad con el establecimiento de alertas y auditorías y mejora de la configuración.





Presenta de forma muy detallada los mecanismos para asegurar la estabilidad del equipo y de minimización de bajas, mediante políticas de motivación y reducción de la rotación, así como un proceso de mejora continua en la gestión de la incorporación de recursos.

La adaptabilidad ante cambios de requisitos o picos de demanda la asegura mediante el mantenimiento de un equipo adicional de expertos en puesto de trabajo con formación básica en el proyecto y capacidad de incorporarse si es necesario, así como la capacitación permanente del personal, tanto del asignado al proyecto como del equipo adicional.

Para minimizar los riesgos de rotación de perfiles plantea una adecuada gestión del conocimiento y se compromete a programar acciones formativas y de certificación del personal asignado al proyecto en función de las necesidades del servicio y a la impartición de formación específica en determinadas tecnologías, básicas en el proyecto.

La propuesta de implementación de mecanismos de mejora continua y de adaptabilidad del equipo es excelente y robusta, con una redacción totalmente clara y perfectamente detallada y estructurada, con uso adecuado de esquemas y gráficos.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **EXCELENTE**: “Excelente nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, excelente nivel de detalle de las mismas y excelente rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 100% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 12 puntos**.

4.8.5 Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)

La solución técnica propuesta tiene una muy buena aplicabilidad, la oferta tiene un nivel de profundidad muy bueno en la mayor parte de los apartados, con muchas propuestas muy bien definidas.

La solución técnica propuesta se adapta muy bien a los requerimientos de la SGAD, y cubre completamente las necesidades expuestas en el PPT. Se muestra un excelente conocimiento de las herramientas propuestas para utilizar en la prestación del servicio, detallando sus funcionalidades, la aplicabilidad de sus módulos y las posibles opciones de configuración.





La propuesta de servicio tiene un nivel muy bueno de adaptabilidad y robustez, cumpliendo perfectamente las condiciones del pliego, con una redacción correcta y legible, con gran nivel de detalle y de profundidad.

En general se hace un uso muy bueno de la infografía, con gran variedad de esquemas y gráficos explicativos que facilitan el entendimiento de la oferta y de los flujos que se proponen.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con muy buen nivel de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD, conocimiento técnico muy bueno sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.





4.9 INFOSER NEW TECHNOLOGIES

4.9.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)

INFOSER NEW TECHNOLOGIES no presenta un plan de proyecto del servicio global, sino que presenta la planificación de un proyecto genérico de integración de organismos.

El Plan de Transición que presenta está enfocado a la ejecución de la fase de transición durante un proyecto de integración de un organismo, pero no describe una fase de transición para la cesión de las responsabilidades asociadas al proyecto por parte del o de los prestadores del servicio actuales.

Presenta algunos errores, como cuando en el detalle de la fase de transición en la descripción de cada una de las fases indica que *“los trabajos a desarrollar en la fase de mejora son los indicados en el apartado 6.3”* en lugar de referirse a la fase de transición.

Presenta una identificación de riesgos realistas para la transición en los proyectos de integración de organismos, aunque la mayor parte son genéricos y serían de aplicación al proyecto global. En este plan de riesgos presenta medidas de mitigación, en alguna de las cuales también hay errores al hacer llamadas a apartados del documento con una numeración distinta a la que indican en la llamada, como en el caso del riesgo R009 que remite a la sección *6.3.5 Escenarios de despliegue de personal* que correspondería al punto 6.3.10. El plan de despliegue de personal es correcto, siempre teniendo en cuenta que se refiere a la transición en un proyecto de integración.

En cuanto a la certificación de la transición, no describe cómo propone realizarla, solo la incluye como un proceso específico.

El Plan de Devolución sí está enfocado al proyecto global. Realiza una descripción clara y completa de las fases, con detalle de los procedimientos de transferencia del conocimiento, cronograma de actividades y métodos para el aseguramiento del servicio durante la evolución (transición gradual, shadowing, acompañamiento). Describe con mucho detalle los entregables que prepararán en esta fase y propone una serie de acciones post-devolución para asegurar durante un plazo determinado la sostenibilidad del servicio prestado por el nuevo adjudicatario.





INFOSER NEW TECHNOLOGIES presenta un plan de transición y de devolución del servicio con un rigor técnico regular y un regular nivel de aplicación a las necesidades de la SGAD.

En lo que se refiere a la redacción y estructura, el plan de transición y devolución de servicio es claro y legible, pero con errores como los anteriormente indicados.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **REGULAR**: “Regular nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, regular nivel de detalle de los mismos y regular rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 40% de los 7 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 2,8 puntos**.

4.9.2 Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)

La oferta de INFOSER NEW TECHNOLOGIES denota entendimiento de los procesos requeridos en cada uno de los ámbitos funcionales, presentando un modelo centrado en una metodología de trabajo propia basada en ITIL, PMBOK, Scrum, ISO 20000 e ISO 27001 para la prestación de los servicios requeridos, CMMI para la gestión de la calidad y PM² para la gestión de proyectos.

Presenta una metodología de gestión de riesgos basada en principios SMART que describe de forma exhaustiva. Incluye muy acertadamente el sistema de gestión de PRTR, con propuesta de informes periódicos y cumplimiento de los principios de la orden ministerial, aunque se limita a enumerarlos. Propone el uso de la herramienta CoFFEE (que nombre erróneamente como CoFFE) para la gestión del PRTR, pero no identifica el responsable para la realización de este seguimiento en este apartado.

Presenta un diseño basado en bloques funcionales, documentación e hitos y basado en tres puntos: marco metodológico, marco organizativo y modelo de prestación del servicio. Sin embargo, la estructura es confusa, mezclando el marco metodológico con el marco organizativo.

Propone una estructura de indicadores de niveles de servicio diferenciada por niveles (estratégico, operativo) y por ámbitos (realización, resultados, impacto) y herramientas basadas en el stack de Office 365 para el seguimiento, pero no plantea el uso de la herramienta de cuadro de mando propuesta por la SGAD.





Presenta un compromiso de diseño de buenas prácticas incompleto: describe la aplicación de un decálogo de buenas prácticas propio, que se articula en torno a unos aspectos que detalla en un gráfico situado por encima de donde se le referencia, lo que dificulta el seguimiento de la descripción. No se compromete a la creación de un catálogo de buenas prácticas específicos para los proyectos de integración.

En la definición del modelo de gobierno presenta un apartado de organigrama con un esquema gráfico basado en dos niveles que no describe hasta el siguiente apartado de roles y responsabilidades, mientras que el esquema de gobernanza basado en dos niveles coincide con la estructura de informes de la PMO que había presentado varios apartados antes, con la inclusión de un tercer nivel de gestión del que no habla en el modelo de gobernanza.

No explica el encaje de la PMO propuesta en esta estructura, cuando indica que el director de la PMO es el máximo responsable con capacidad de decisión, pero no aparece como integrante del órgano de gobierno.

Propone la creación de una Oficina Técnica de Proyecto que inmediatamente después pasa a llamar Oficina Interna de Proyecto y que previamente había llamado PMO Interna, una de cuyas funciones es asegurar la trazabilidad de la relación con los responsables de otros lotes, indicando que centralizará la comunicación entre la SGAD, los organismos y los lotes 1 y 2, incluyendo por error el lote 2 en lugar del 3, ya que el 2 está representado por el director de la PMO. Sin embargo, en el gráfico explicativo sí menciona de forma correcta al lote 3.

Con relación a los flujos de comunicación en el modelo de gobierno, propone la creación de tres comités y el establecimiento de dos flujos complementarios que no define, aunque nombra.

Presenta en algunos apartados una redacción confusa y poco cuidada que dificulta el entendimiento, como por ejemplo en el apartado en el que describe los roles del nivel operativo, propone la creación de un rol de Responsable de Proyectos SGAD Lote 2 indicando que *“La SGAD nombrará a un responsable del Lote 2 de ejecución de los proyectos de transformación e integración de organismos del Grupo A nombrado por InfoSer NT”*, lo cual es contradictorio. O, por ejemplo, en el apartado en el que define los flujos y canales de comunicación mencionados anteriormente, incluye un párrafo que dice que el modelo de gobernanza *“facilita la creación de dos flujos complementarios de comunicación, por medio de la creación de flujos complementarios de comunicación”*





Presenta una estructura basada en una división de apartados con subdivisiones hasta en seis niveles que dificulta bastante el seguimiento. Además, hay muchas llamadas internas erróneas: por ejemplo, en el apartado de Mecanismos y herramientas remite al punto “4.3 Descripción de los servicios”, que está justo debajo, cuando en realidad este punto 4.3 se llama “Métodos de aseguramiento de los niveles de Servicio”. El apartado correcto es el 4.1, que es muy amplio y en el que hay un subapartado de sexto nivel llamado “Medios Materiales y herramientas” con muy poco nivel de detalle.

En la descripción de los métodos de aseguramiento de los niveles de servicio remite de forma reiterada al apartado 4.1.3.1.3 que no existe, ya que el punto “4.1.3 PMO interna del proyecto” no tiene subdivisiones.

Presenta un plan de gestión del cambio bastante completo incluyendo un plan de comunicación bien definido, y un plan de formación consistente, presentando una fase para la identificación de necesidades específicas de formación, los perfiles de usuario y el diseño de los cursos, con una propuesta inicial de capacitación bien definida incluyendo las herramientas para la formación. La gestión de la documentación también está bien definida.

En el apartado de diseño la oferta técnicamente es buena, pero muy poco homogénea, con unos puntos con alto nivel de profundidad y otros muy poco definidos o directamente erróneos. Además, tiene errores de redacción y numerosas llamadas internas entre apartados, muchas de las cuales son erróneas o a apartados inexistentes, lo que dificulta mucho el seguimiento y deteriora la credibilidad técnica de la oferta.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **REGULAR**: “Regular nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, regular nivel de detalle de los mismos y regular rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 40% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 3,6 puntos**.

4.9.3 Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)

La oferta de INFOSER NEW TECHNOLOGIES presenta una descripción muy buena de las actividades de los procesos funcionales descritos en el PPT en el apartado de transición y mejora, con detalle de las responsabilidades y tareas de cada componente de los equipos técnicos con descripción de los entregables asociados a cada una de estas





tareas. Sin embargo, como en el resto del documento, hace llamadas a apartados inexistentes, como la que hace en la descripción de la fase de mejora referenciando al apartado 4.1.3.1.3.3 que no aparece en el documento.

La descripción de los perfiles reproduce literalmente lo indicado en el pliego, sin ningún tipo de aportación en cuanto a experiencia real.

La descripción de las tareas y responsabilidades del grupo de transformación e integración, sin embargo, es mucho menos detallada, ya que no presenta la descripción de los perfiles y detalla las tareas de forma muy genérica. La fase de transferencia de conocimiento en la descripción de las tareas de este grupo remite al apartado 4.4.3 donde en teoría se detalla el plan de formación, pero que realmente contiene los objetivos específicos del plan de comunicación (el plan de formación es el punto 4.4.7).

No plantea en el apartado de operación ninguna metodología de organización de tareas ni se remite a las explicadas en otros puntos del documento.

Como método de aseguramiento del servicio, propone la creación de un Plan de Calidad que recogerá una propuesta de cuadro de mando que incluya los indicadores del Anexo 10, que incorpora. No detalla los mecanismos ni las herramientas para hacerlo, tampoco hace propuesta de entregables, solo una descripción genérica de su estructura.

El modelo de operación propuesto y el detalle de provisión de perfiles es viable y con un grado de robustez regular para la prestación del servicio de operación. La redacción y estructura son confusas, con una profundidad excesiva de niveles en los apartados y errores en la redacción que dificultan su seguimiento.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **REGULAR**: “Regular nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, regular nivel de detalle de la misma y regular rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 40% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 4,8 puntos**.

4.9.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)

La propuesta de mejora continua de INFOSER NEW TECHNOLOGIES es completa y amplia. Realiza propuesta de mejoras basadas en automatizaciones, aunque sin





especificar en qué casos, pruebas funcionales y de sistema y pruebas de integración de todos los sistemas.

Propone usar metodología PDCA para la mejora continua y como medida para asegurar la mejora del servicio propone la implementación de un Plan de Contingencia en el que se incluiría un Plan de adaptación y resistencia ante cambios imprevistos que contempla actuaciones ante cambios en la demanda, incluyendo como medidas mitigadoras el refuerzo del equipo o el acceso a un equipo de expertos, o ante cambios tecnológicos o evoluciones, que incluye como medidas mitigadoras la identificación de alternativas tecnológicas y programas de formación específica.

En lo referente a la gestión del equipo presenta una matriz RACI con la planificación de responsabilidades de cada perfil por cada fase del proyecto. Presenta una muy buena planificación de formación reglada y no reglada, y un plan de ejecución de formación continua para asegurar la adaptabilidad del personal a las nuevas tecnologías del proyecto. Establece los procedimientos de minimización de la rotación no planificada (flexibilidad laboral, seguimiento del personal, incentivos, formación) y de minimización del impacto ante modificaciones del equipo de trabajo que remite al Plan de Contingencia, donde no especifica las acciones a tomar.

La propuesta de implementación de mecanismos de mejora continua y de adaptabilidad del equipo es muy buena, con una redacción clara y detallada, con uso adecuado de esquemas y gráficos.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de las mismas y muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 9,6 puntos**.

4.9.5 Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)

La solución técnica propuesta por INFO SER NEW TECHNOLOGIES tiene una buena aplicabilidad, se adapta bien a los requerimientos de la SGAD, y cubre las necesidades expuestas en el PPT. Muestra un excelente conocimiento de las herramientas propuestas para utilizar en la prestación del servicio, pero las propuestas de configuración de las mismas que realiza se solapan en gran medida con las responsabilidades del lote 1, mientras que la descripción de la configuración de las





herramientas en lo que compete realmente a este lote es mucho más reducida. Por ejemplo, solo menciona la herramienta ITSM para replicar lo que dice el pliego, pero no describe el uso de la herramienta para ninguna de las funcionalidades previstas.

La propuesta de servicio cumple las condiciones del pliego, pero la redacción en general es confusa, con una estructura complicada de seguir y con múltiples errores. Contiene muchas llamadas internas entre apartados, muchas de las cuales remiten a apartados erróneos o directamente inexistentes. Algunas descripciones no están completadas. Estos errores reducen enormemente la percepción de viabilidad técnica de la oferta.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **REGULAR**: “Regular nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con regular nivel de adecuación de ésta a las necesidades de la SGAD, conocimiento técnico regular sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o regular rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 40% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 3,6 puntos**.





4.10 UTE SOLUTIA SOLUTIONS SERVICES S.L.-SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES S.L.

4.10.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)

La UTE SOLUTIA SOLUTIONS SERVICES S.L.-SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES S.L. no presenta un plan de proyecto del servicio global, sino que presenta la planificación de un proyecto genérico de integración de organismos.

El Plan de Transición que presenta está enfocado a la ejecución de la fase de transición durante un proyecto de integración de un organismo, pero no describe una fase de transición para la cesión de las responsabilidades asociadas al proyecto por parte del o de los prestadores del servicio actuales. Presenta una identificación de riesgos realistas para la transición en los proyectos de integración de organismos, aunque la mayor parte son genéricos y serían de aplicación al proyecto global.

Presenta algunos errores, como cuando en el detalle de la fase de transición en la descripción de cada una de las fases indica que *“los trabajos a desarrollar en la fase de mejora son los indicados en el apartado 6.3”* en lugar de referirse a la fase de transición.

En este plan de riesgos presenta medidas de mitigación completas y aplicables. El plan de despliegue de personal es correcto, siempre teniendo en cuenta que se refiere a la transición en un proyecto de integración.

En cuanto a la certificación de la transición, no describe cómo propone realizarla, solo la incluye como un proceso específico.

El Plan de Devolución sí está enfocado al proyecto global. Realiza una descripción clara y completa de las fases, con detalle de los procedimientos de transferencia del conocimiento, cronograma de actividades y métodos para el aseguramiento del servicio durante la evolución (transición gradual, shadowing, acompañamiento). Describe con mucho detalle los entregables que prepararán en esta fase y propone una serie de acciones post-devolución para asegurar durante un plazo determinado la sostenibilidad del servicio prestado por el nuevo adjudicatario.





La UTE SOLUTIA SOLUTIONS SERVICES S.L.-SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES S.L. presenta un plan de transición y de devolución del servicio con un rigor técnico regular y un regular nivel de aplicación a las necesidades de la SGAD.

En lo que se refiere a la redacción y estructura, el plan de transición y devolución de servicio es claro y legible.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **REGULAR**: “Regular nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, regular nivel de detalle de los mismos y regular rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 40% de los 7 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 2,8 puntos**.

4.10.2 Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)

La oferta de la UTE SOLUTIA SOLUTIONS SERVICES S.L.-SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES S.L. denota entendimiento de los procesos requeridos en cada uno de los ámbitos funcionales, presentando un modelo propio centrado en una metodología de trabajo propia basada en ITIL, PMBOK, Scrum, ISO 20000 e ISO 27001 para la prestación de los servicios requeridos, CMMI para la gestión de la calidad y PM² para la gestión de proyectos.

Presenta una metodología de gestión de riesgos basada en principios SMART que describe de forma exhaustiva. Incluye muy acertadamente el sistema de gestión de PRTR, con propuesta de informes periódicos y cumplimiento de los principios de la orden ministerial. Propone el uso de la herramienta CoFFEE (que nombre erróneamente como CoFFE) para la gestión del PRTR, pero no identifica el responsable para la realización de este seguimiento en este apartado.

Presenta un diseño basado en bloques funcionales, documentación e hitos y basado en tres puntos: marco metodológico, marco organizativo y modelo de prestación del servicio. Sin embargo, la estructura es confusa, mezclando el marco metodológico con el marco organizativo.

Propone una estructura de indicadores de niveles de servicio diferenciada por niveles (estratégico, operativo) y por ámbitos (realización, resultados, impacto) y herramientas basadas en el stack de Office 365 para el seguimiento, pero no plantea el uso de la herramienta de cuadro de mando propuesta por la SGAD.





Presenta un compromiso de diseño de buenas prácticas incompleto: describe la creación de un decálogo que se articula en torno a unos aspectos que detalla en un gráfico. No se compromete a la creación de un catálogo de buenas prácticas específicos para los proyectos de integración.

En la definición del modelo de gobierno presenta un apartado de organigrama con un esquema gráfico basado en dos niveles que no describe hasta el siguiente apartado de roles y responsabilidades, mientras que el esquema de gobernanza basado en dos niveles coincide con la estructura de informes de la PMO que había presentado varios apartados antes, con la inclusión de un tercer nivel de gestión del que no habla en el modelo de gobernanza. Explica el encaje de la PMO propuesta en esta estructura, con incorporación del responsable del PMO en el órgano de gobierno.

Para asegurar la trazabilidad de la relación con los responsables de otros lotes, propone la creación de una Oficina Interna de Proyecto (OTP o PMO) que centralizará la comunicación entre los lotes, la SGAD y los organismos.

Con relación a los flujos de comunicación en el modelo de gobierno, propone la creación de tres comités y el establecimiento de dos flujos complementarios que no define, aunque nombra.

Presenta una estructura basada en una división de apartados con subdivisiones hasta en seis niveles lo que dificulta el seguimiento.

Presenta un plan de gestión del cambio muy completo incluyendo un plan de comunicación muy bien definido y un plan de formación muy consistente, presentando una fase para la identificación de necesidades específicas de formación, los perfiles de usuario y el diseño de los cursos, con una propuesta inicial de capacitación muy bien definida incluyendo las herramientas para la formación. La gestión de la documentación también está muy bien definida.

La oferta es homogénea, con muy buen nivel de profundidad, legible, aplicable y con muy buen rigor técnico.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de los mismos y muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.





4.10.3 Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)

La oferta de la UTE SOLUTIA SOLUTIONS SERVICES S.L.-SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES S.L. presenta una descripción muy buena de las actividades de los procesos funcionales descritos en el PPT, tanto en el apartado de transición y mejora como en el de transformación e integración, con detalle de las responsabilidades y tareas de cada componente de los equipos técnicos con descripción de los entregables asociados a cada una de estas tareas.

La descripción de los perfiles reproduce literalmente lo indicado en el pliego, sin ningún tipo de aportación en cuanto a experiencia real.

No se compromete en este apartado a la creación de un catálogo de buenas prácticas operacionales y propone una transferencia de conocimiento basada en el plan de formación. No plantea en el apartado de operación ninguna metodología de organización de tareas ni se remite a las explicadas en otros puntos del documento.

Como método de aseguramiento del servicio, propone la creación de un Plan de Calidad que recogerá una propuesta de cuadro de mando que incluye los indicadores del Anexo 10, que incorpora. No detalla los mecanismos ni las herramientas para hacerlo, ni tampoco hace propuesta de entregables, solo una descripción genérica de su estructura.

El modelo de operación propuesto y el detalle de provisión de perfiles es viable y con un grado de robustez bueno para la prestación del servicio de operación. La redacción y estructura son confusas, con una profundidad excesiva de niveles en los apartados que dificulta su seguimiento.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de la misma y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.

4.10.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)

La propuesta de mejora continua de la UTE SOLUTIA SOLUTIONS SERVICES S.L.-SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES S.L. es completa y amplia. Realiza propuesta de





mejoras basadas en automatizaciones, aunque sin especificar en qué casos, pruebas funcionales y de sistema y pruebas de integración de todos los sistemas.

Propone usar metodología PDCA para la mejora continua y como medida para asegurar la mejora del servicio propone la implementación de un Plan de Contingencia en el que se incluiría un Plan de adaptación y resistencia ante cambios imprevistos que contempla actuaciones ante cambios en la demanda, incluyendo como medidas mitigadoras el refuerzo del equipo o el acceso a un equipo de expertos, o ante cambios tecnológicos o evoluciones, que incluye como medidas mitigadoras la identificación de alternativas tecnológicas y programas de formación específica.

En lo referente a la gestión del equipo presenta una matriz RACI con la planificación de responsabilidades de cada perfil por cada fase del proyecto. Presenta una muy buena planificación de formación reglada y no reglada, y un plan de ejecución de formación continua para asegurar la adaptabilidad del personal a las nuevas tecnologías del proyecto. Establece los procedimientos de minimización de la rotación no planificada (flexibilidad laboral, seguimiento del personal, incentivos, formación) y de minimización del impacto ante modificaciones del equipo de trabajo que remite al Plan de Contingencia, donde especifica detalladamente las acciones a tomar.

La propuesta de implementación de mecanismos de mejora continua y de adaptabilidad del equipo es muy buena, con una redacción clara y detallada, con uso adecuado de esquemas y gráficos.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de las mismas y muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 9,6 puntos**.

4.10.5 Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)

La solución técnica propuesta por la UTE SOLUTIA SOLUTIONS SERVICES S.L.-SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES S.L. tiene una buena aplicabilidad, la solución técnica propuesta se adapta bien a los requerimientos de la SGAD, y cubre las necesidades expuestas en el PPT. Se muestra un excelente conocimiento de las herramientas propuestas para utilizar en la prestación del servicio, pero las propuestas de configuración de las mismas que realiza se solapan en gran medida con las





responsabilidades del lote 1 mientras que la descripción de la configuración de las herramientas en lo que compete realmente a este lote es mucho más reducida. Por ejemplo, solo menciona la herramienta ITSM para replicar lo que dice el pliego, pero no describe el uso de la herramienta para ninguna de las funcionalidades previstas.

La propuesta de servicio cumple las condiciones del pliego, pero la redacción tiene una estructura complicada de seguir ya que contiene muchas llamadas internas entre apartados y una estructura de subniveles muy profunda.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con buen nivel de adecuación de ésta a las necesidades de la SGAD, conocimiento técnico bueno sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 5,4 puntos**.





5. Resumen de la valoración de las ofertas

En esta tabla se muestra el resultado final de la valoración de las ofertas recibidas del Lote 2 del expediente 2021PA004182.

LICITADOR	Planes de Transición y de Devolución del servicio	Diseño de servicio y modelo de gobierno	Operación del servicio	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio	Viabilidad de la solución técnica	Puntuación Total
	7	9	12	12	9	49
KYNDRYL	ACEPTABLE (60%)	ACEPTABLE (60%)	ACEPTABLE (60%)	MUY BUENO (80%)	ACEPTABLE (60%)	31,8
	4,2	5,4	7,2	9,6	5,4	
UTE ZELENZA- ALTEN-IBERMÁTICA	ACEPTABLE (60%)	ACEPTABLE (60%)	ACEPTABLE (60%)	EXCELENTE (100%)	ACEPTABLE (60%)	34,2
	4,2	5,4	7,2	12	5,4	
CAPGEMINI	REGULAR (40%)	MUY BUENO (80%)	ACEPTABLE (60%)	MUY BUENO (80%)	ACEPTABLE (60%)	32,2
	2,8	7,2	7,2	9,6	5,4	
UTE SEIDOR SOLUTIONS S.L.& NTTDATA INFRASTRUCTURE ENGINEERING S.L.U.	EXCELENTE (100%)	EXCELENTE (100%)	EXCELENTE (100%)	MUY BUENO (80%)	EXCELENTE (100%)	46,6
	7	9	12	9,6	9	
ACCENTURE S.L.	ACEPTABLE (60%)	ACEPTABLE (60%)	ACEPTABLE (60%)	ACEPTABLE (60%)	ACEPTABLE (60%)	29,4
	4,2	5,4	7,2	7,2	5,4	
UTE ATOS-AYESA	EXCELENTE (100%)	MUY BUENO (80%)	EXCELENTE (100%)	ACEPTABLE (60%)	MUY BUENO (80%)	40,6
	7	7,2	12	7,2	7,2	
DXC	MUY BUENO (80%)	MUY BUENO (80%)	MUY BUENO (80%)	EXCELENTE (100%)	MUY BUENO (80%)	41,6
	5,6	7,2	9,6	12	7,2	
INFOSER NEW TECHNOLOGIES	REGULAR (40%)	REGULAR (40%)	REGULAR (40%)	MUY BUENO (80%)	REGULAR (40%)	24,4
	2,8	3,6	4,8	9,6	3,6	
UTE SOLUTIA SOLUTIONS SERVICES S.L.-SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES S.L.	REGULAR (40%)	MUY BUENO (80%)	ACEPTABLE (60%)	MUY BUENO (80%)	ACEPTABLE (60%)	32,2
	2,8	7,2	7,2	9,6	5,4	

De acuerdo con el artículo 64 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, los abajo firmantes (quienes han realizado la valoración que se ha plasmado en el presente documento) manifiestan que en ellos no concurre ningún conflicto de interés que pueda comprometer su imparcialidad e independencia durante el procedimiento de contratación del presente expediente administrativo de contratación. De igual forma, se comprometen a poner en conocimiento de la Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, de





MINISTERIO DE ASUNTOS
ECONÓMICOS Y
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO DE
DIGITALIZACIÓN E INTELIGENCIA ARTIFICIAL
SECRETARIA GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN DIGITAL
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
INFRAESTRUCTURAS Y OPERACIONES

manera inmediata, cualquier potencial conflicto de interés que pueda producirse durante el desarrollo del procedimiento de adjudicación o durante la fase de ejecución del citado expediente.

Jorge Moreno del Val

Subdirector General de Infraestructuras y Operaciones

Código seguro de Verificación : GEN-0da3-b6cb-fe8f-2754-fb3a-39bd-1042-aed0 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...>



VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS SUJETOS A UN JUICIO DE VALOR, DEL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO 2021PA004182, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS PROCESOS DE TRANSFORMACIÓN E INTEGRACIÓN DE ORGANISMOS EN EL PROYECTO DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL INTELIGENTE DE LA AGE (PTDI-AGE)

LOTE 3

Proyectos de transformación e integración de organismos del Grupo B





Contenido

1. Introducción.....	5
2. Empresas licitadoras	6
3. Metodología de valoración	7
3.1 Documentación a presentar por las empresas licitadoras	8
3.2 Criterio de exclusión	9
3.3 Valoración de las ofertas	9
3.3.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos).....	9
3.3.2 Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)	12
3.3.3 Operación del servicio (12 puntos).....	14
3.3.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos) 16	
3.3.5 Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)	18
3.4 Cálculo de la puntuación obtenida	20
4. Procedimiento de valoración de resultados	21
4.1 Aspectos comunes a todas las ofertas	21
4.2 KYNDRYL.....	22
4.2.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos).....	22
4.2.2 Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)	23
4.2.3 Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)	24
4.2.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos) 25	
4.2.5 Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)	26
4.3 UTE ZELENZA- ALTEN- IBERMÁTICA	28
4.3.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos).....	28
4.3.2 Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)	29
4.3.3 Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)	30
4.3.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos) 31	





4.3.5	Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)	32
4.4	CAPGEMINI.....	34
4.4.1	Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos).....	34
4.4.2	Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)	35
4.4.3	Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)	36
4.4.4	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos) 37	
4.4.5	Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)	37
4.5	UTE SEIDOR SOLUTIONS S.L.& NTTDATA INFRASTRUCTURE ENGINEERING S.L.U. 39	
4.5.1	Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos).....	39
4.5.2	Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)	40
4.5.3	Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)	41
4.5.4	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos) 42	
4.5.5	Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)	43
4.6	ACCENTURE S.L.....	45
4.6.1	Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos).....	45
4.6.2	Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)	46
4.6.3	Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)	47
4.6.4	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos) 48	
4.6.5	Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)	48
4.7	UTE ATOS-AYESA.....	50
4.7.1	Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos).....	50
4.7.2	Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)	51
4.7.3	Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)	52
4.7.4	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos) 53	
4.7.5	Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)	54





4.8	DXC	55
4.8.1	Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos).....	55
4.8.2	Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)	56
4.8.3	Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)	57
4.8.4	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos) 58	
4.8.5	Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)	59
4.9	INFOSER NEW TECHNOLOGIES	61
4.9.1	Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos).....	61
4.9.2	Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)	62
4.9.3	Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)	64
4.9.4	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos) 66	
4.9.5	Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)	66
4.10	UTE SOLUTIA SOLUTIONS SERVICES S.L.-SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES S.L.....	68
4.10.1	Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos).....	68
4.10.2	Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)	69
4.10.3	Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)	71
4.10.4	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos) 71	
4.10.5	Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)	72
5.	Resumen de la valoración de las ofertas	74





1. Introducción

Este documento recoge la valoración de los criterios sujetos a juicio de valor de las ofertas recibidas, correspondientes al contenido del Lote 3 del expediente administrativo 2021PA004182 para la contratación de los PROCESOS DE TRANSFORMACIÓN E INTEGRACIÓN DE ORGANISMOS EN EL PROYECTO DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL INTELIGENTE DE LA AGE (PTDI-AGE).

Los servicios sujetos a contratación en el Lote 3 cubren los siguientes aspectos:

- **Lote 3:** Proyectos de transformación e integración de organismos del Grupo B
 - Todas las tareas de interlocución con los organismos.
 - La gestión de los contactos con los organismos, reuniones de toma de datos y planificación, teniendo en cuenta la situación en cuanto a contratos en vigor que puedan condicionar su fecha de incorporación.
 - En caso de que se requiera, se realizará el estudio de los tipos de usuarios y el diseño del perfilado de los usuarios del organismo, definiendo un número limitado de perfiles en base a las funciones de los usuarios y realizando la asignación de estos a los perfiles definidos.
 - El diseño y ejecución del proyecto de migración e integración particularizado para cada organismo, basado en el diseño global y buenas prácticas realizado por el adjudicatario del lote 1.
 - Cualquier desarrollo, adaptación y/o personalización desarrollados durante esta fase deberán ser validados por los servicios especializados del fabricante para garantizar la soportabilidad de la solución.

En el presente documento se plasmará el desarrollo, y las conclusiones de la valoración, de cada una de las propuestas técnicas presentadas por lo licitantes, en base a la aplicación de los criterios de adjudicación sujetos a juicio de valor especificados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP) que rige la contratación.





2. Empresas licitadoras

Las ofertas recibidas para su valoración en el Lote 3 son las siguientes:

Ofertas recibidas
KYNDRYL
UTE ZELENZA- ALTEN- IBERMÁTICA
CAPGEMINI
UTE SEIDOR SOLUTIONS S.L.& NTTDATA INFRASTRUCTURE ENGINEERING S.L.U.
ACCENTURE S.L.
UTE ATOS-AYESA
DXC
INFOSER NEW TECHNOLOGIES
UTE SOLUTIA SOLUTIONS SERVICES S.L.-SOLUTIA INNOVAVORLD TECHNOLOGIES S.L.





3. Metodología de valoración

Tal y como se establece en el apartado 22.- *Criterios de adjudicación* del PCAP del expediente 2021PA004182, la valoración de las proposiciones para los tres lotes se realizará de acuerdo con los criterios que se relacionan y desarrollan a continuación, y se llevará a cabo en dos fases:

- En la **primera fase**, se atenderá a los aspectos de las ofertas relativos a los criterios de adjudicación susceptibles de valoración subjetiva. Para ambos lotes será preciso, para superar esta fase, que las proposiciones hayan obtenido **al menos el 60% de la máxima puntuación posible**. Las empresas que no alcancen esta puntuación quedarán excluidas de la licitación de ese lote.
- En la **segunda fase**, se aplicarán los criterios de adjudicación automáticos con fórmula que se establecen más adelante.

El umbral de superación de la primera fase de evaluación se establece con el objetivo de garantizar unos niveles mínimos de adecuación, rigor y detalle técnico entre las ofertas a considerar.

Los criterios generales de valoración que servirán de base para la adjudicación de cada uno de los lotes definidos se relacionan a continuación con la ponderación asignada. Para la obtención de la valoración de cada propuesta presentada, se sumará la valoración mediante puntuación de los aspectos de la proposición susceptibles de valoración subjetiva más la valoración mediante puntuación de los criterios valorables mediante fórmulas.

Los criterios de adjudicación susceptibles de valoración subjetiva se valoran con un **máximo de 49 puntos** y en el caso del Lote 3 son los siguientes:

Criterio de adjudicación (Todos los lotes)	Puntuación Máx.	
	N1	N2
CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN SUSCEPTIBLES DE VALORACIÓN SUBJETIVA	49	
Planes de Transición y de Devolución del servicio		7
Diseño de servicio y modelo de gobierno		9
Operación del servicio y perfiles requeridos		12





Criterio de adjudicación (Todos los lotes)	Puntuación Máx.	
	N1	N2
Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio		12
Viabilidad de la solución técnica		9

Los servicios solicitados en este pliego para este lote se centran en la integración de los organismos en un sistema integrado compuesto de herramientas novedosas en su implementación y su aplicación en el marco de un proyecto de especial importancia para la racionalización del trabajo de los empleados públicos.

Estas circunstancias recomiendan una evaluación de las ofertas técnicas de cada licitador más centrada en el enfoque específico de servicio y sus características, y no tanto en posibles parámetros normalizados y cuantificables. Por todo ello, se estima que no es posible determinar la mejor oferta siguiendo únicamente criterios automáticos y se hace imprescindible recurrir a unos juicios de valor con peso significativo en el total de la oferta, valorados en un total de 49 puntos, para evaluarlas adecuadamente.

Se ha considerado que lograr una correcta ejecución en el contrato solo podrá suceder si las ofertas que se presentan son excelentes desde el punto técnico. Para ello, se deben valorar aspectos de servicio, organización, equipo de trabajo y viabilidad contemplados en los criterios descritos anteriormente.

Se considera que aquellas ofertas que obtengan las puntuaciones mínimas exigidas en los criterios sujetos a juicio de valor, que en este caso constituyen íntegramente aspectos de calidad, ofrecen altas garantías de que la ejecución de los respectivos contratos se vaya a desarrollar correctamente, asegurando en última instancia el reintegro de los fondos del PRTR que los financian. Para garantizar una calidad mínima, se ha establecido un umbral por el cual sólo pasarán a la siguiente fase de valoración de criterios automáticos aquellas ofertas **que obtengan como puntuación total en los criterios sometidos a juicio de valor al menos un 60% del total posible (29,4 puntos de 49).**

3.1 Documentación a presentar por las empresas licitadoras

Los licitadores incluirán en su oferta la siguiente documentación:





- La Oferta Técnica para el proyecto de Puesto de Trabajo Digital Inteligente, adecuada al modelo que figura en el Anexo 8 del presente PCAP. La extensión máxima de la oferta será de 120 páginas correctamente numeradas y precedidas de un índice. No se tendrán en cuenta para el recuento de páginas las posibles páginas en blanco, portadas, contraportadas o índice, siempre y cuando estos elementos no estén en la misma página que parte del contenido de la oferta. El formato tendrá un tipo de letra Arial 11, interlineado de 1,5 y todos los márgenes de al menos 2 centímetros. Las páginas que excedan de dicho límite (de la página 121 en adelante), no serán valoradas. No deberá contener información ni dato alguno relacionado con los criterios de valoración mediante fórmula del sobre 3 (si se incluyen, la oferta será automáticamente excluida).
- Todos los documentos incluidos en esta oferta deberán firmarse electrónicamente por el representante del licitador con poder suficiente.

3.2 Criterio de exclusión

Se propondrá de manera justificada la exclusión de las ofertas técnicas de acuerdo con uno o varios de los siguientes criterios:

- La oferta incumple de manera clara y objetiva los requisitos establecidos en el PPT.
- Si la oferta contiene información o dato alguno relacionado con los criterios de valoración mediante fórmula del sobre 3.

3.3 Valoración de las ofertas

En esta fase de valoración se sumarán las puntuaciones de cada uno de los criterios, pudiendo alcanzar la puntuación máxima indicada en la tabla anterior para cada criterio, y valorando los apartados de acuerdo con los criterios que se describen a continuación.

3.3.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)

El Plan de Transición y el Plan de Devolución del servicio tienen un fuerte impacto en el proceso de implantación de cualquier servicio TIC. Disponer de unos planes correctos y coherentes condiciona, por una parte, el arranque y puesta en marcha del servicio proporcionado y, por otra, la finalización sin incidencias del contrato. En estos planes se





recogen aspectos tan importantes como la habilitación de los Acuerdos de Nivel de Servicio entre la SGAD y el adjudicatario, las garantías de desempeño sin interrupciones que impacten en los organismos receptores del Servicio de Puesto de Trabajo Digital Inteligente, o la correcta transferencia de conocimiento a un nuevo adjudicatario una vez terminado el contrato en curso.

En consideración a la importancia de estos aspectos, la SGAD necesita evaluar las aportaciones respecto al Plan de Transición y al Plan de Devolución del servicio que propone cada licitador, estudiando en las ofertas el valor y concreción práctica que hagan posible la consecución los objetivos del proyecto. La calidad de ambos planes se valorará de forma conjunta en un máximo de 7 puntos.

Los planes deberán incluir, lo más detalladamente posible y particularizados para los servicios propios del lote en cuestión, los siguientes aspectos a valorar:

- Plan de Transición del servicio. Identificación y categorización de riesgos realistas del proyecto. Plan de despliegue de personal, asignación de tareas priorizadas y claras con roles y responsabilidades asociados. Estrategia de gestión del cambio y conocimiento. Identificación de recursos, grado de dedicación al proyecto de transición, modelo y estructura organizativa. Análisis de desempeño para la certificación de la transición.
- Plan de Devolución del servicio. Compromisos de transferencia de conocimiento al nuevo adjudicatario. Solapamiento de recursos durante este periodo, establecimiento de compromisos de colaboración en la identificación de activos implicados para su transferencia.
- Rigor técnico de las propuestas de transición y devolución. Viabilidad y robustez de la solución. Redacción y estructura (proyecto, documentación entregada, nivel de detalle, naturaleza de la solución, características, claridad, estructuración, explicación y argumentación de las decisiones tomadas). Uso adecuado de esquemas, gráficos explicativos, flujos de comunicaciones, estructura de conexiones y cronogramas.

Ambos planes deberán incorporar referencias a cronogramas, fechas, entregables y recursos humanos y técnicos implicados. En este apartado se valorarán los planes propuestos por el licitador, teniendo en cuenta lo que al respecto de ambos establece el pliego de prescripciones técnicas.

Se valorarán los apartados descritos en base a la siguiente escala cuantitativa:





Valoración	Porcentaje	Descripción
MÍNIMO	0 %	Oferta incompleta en cuanto al detalle de los Planes de Transición y de Devolución del servicio, nivel insuficiente de adecuación de estos a las necesidades de la SGAD y/o insuficiente rigor técnico.
POCO ADECUADO	20 %	Planes de Transición y de Devolución del servicio poco adecuados a las necesidades de la SGAD, poco detallados y/o con poco rigor técnico.
REGULAR	40 %	Planes de Transición y de Devolución del servicio con un nivel regular de adecuación a las necesidades de la SGAD, regularmente detallados y/o con regular rigor técnico.
ACEPTABLE	60 %	Buen nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de estos y buen rigor técnico.
MUY BUENO	80 %	Muy buen nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de estos y muy buen rigor técnico.
EXCELENTE	100 %	Máximo nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, máximo nivel de detalle de estos y máximo rigor técnico.

Para este apartado se consideran los siguientes parámetros para la baremación:

Unidad de Medida:	Puntos
Criterio a:	Maximizar
Método de valoración:	Grado de idoneidad según escala
Umbral de satisfacción:	0 %
Umbral de saciedad:	100 %

El resultado de la valoración se obtiene aplicando el porcentaje a la puntuación asignada al criterio.





3.3.2 *Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)*

El Diseño del servicio y la definición de un Modelo de Gobierno adecuado son aspectos críticos para cualquier servicio que se proporcione, de ahí que se valoren en este pliego de manera conjunta con un máximo de 9 puntos sobre el total. Estos 9 puntos responden a la aspiración de alcanzar un alto grado de eficiencia y estandarización de procesos en los recursos centralizados en la SGAD.

Para determinar la calidad de las ofertas recibidas es importante evaluar la experiencia práctica de la que disponen los licitadores, evaluando a partir de sus soluciones propuestas el grado de conocimiento y particularización a la realidad de la AGE y a las características tanto de las tecnologías en las que se sustenta el proyecto como del servicio que se va a proporcionar. Esa particularización deberá reflejarse tanto en aspectos como la propuesta de metodologías y Buenas Prácticas propias y adaptadas a la implementación del Servicio de Puesto de Trabajo Digital Inteligente, como en la adscripción de roles y responsabilidades escogido para alcanzar un desempeño óptimo.

En particular se valorará:

- Diseño de Servicio. Modelo compacto y coherente de servicio, procesos y funciones asociadas en cada uno de los ámbitos funcionales requeridos.
 - Metodología de adaptación de buenas prácticas a las necesidades de la SGAD para la prestación del servicio de PTDI-AGE. Compromisos prácticos para la creación de un catálogo de Buenas Prácticas propias de la SGAD para la incorporación al servicio.
- Modelo de Gobierno práctico. Organigrama. Roles y responsabilidades adscritos a cada función. Tratamiento estratificado de responsabilidades. Gestión de amenazas y riesgos en cada nivel. Flujos y canales de comunicación. Mecanismos y herramientas de control y gestión. Relación y trazabilidad en las interacciones entre las responsabilidades entre los lotes.
- Rigor técnico de la propuesta. Viabilidad y robustez de la solución. Redacción y estructura (proyecto, documentación entregada, nivel de detalle, naturaleza de la solución, características, claridad, estructuración, explicación y argumentación de las decisiones tomadas). Uso adecuado de esquemas, gráficos explicativos, flujos de comunicaciones, estructura de conexiones y cronogramas.

Se valorarán los apartados descritos en base a la siguiente escala cuantitativa:





Valoración	Porcentaje	Descripción
MÍNIMO	0 %	Oferta incompleta en cuanto al detalle del Diseño de servicio y el modelo de gobierno, nivel insuficiente de adecuación de estos a las necesidades de la SGAD y/o insuficiente rigor técnico.
POCO ADECUADO	20 %	Diseño de servicio y modelo de gobierno poco adecuados a las necesidades de la SGAD, poco detallados y/o con poco rigor técnico.
REGULAR	40 %	Diseño de servicio y modelo de gobierno con un nivel regular de adecuación a las necesidades de la SGAD, regularmente detallados y/o con regular rigor técnico.
ACEPTABLE	60 %	Buen nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de estos y buen rigor técnico.
MUY BUENO	80 %	Muy buen nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de estos y muy buen rigor técnico.
EXCELENTE	100 %	Máximo nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, máximo nivel de detalle de estos y máximo rigor técnico.

Para este apartado se consideran los siguientes parámetros para la baremación:

Unidad de Medida:	Puntos
Criterio a:	Maximizar
Método de valoración:	Grado de idoneidad según escala
Umbral de satisfacción:	0 %
Umbral de saciedad:	100 %

El resultado de la valoración se obtiene aplicando el porcentaje a la puntuación asignada al criterio.





3.3.3 Operación del servicio (12 puntos)

La Operación es uno de los aspectos nucleares de todo servicio, y supone la cristalización del Diseño de Servicio y el Modelo de Gobierno valorados en el apartado anterior. Cada uno de los aspectos que la componen son de vital importancia para conocer la situación de los proyectos en curso y cubrir adecuadamente las necesidades de los diferentes organismos receptores del Servicio de Puesto de Trabajo Digital Inteligente. Las soluciones propuestas deben ofrecer una perspectiva práctica realista, que se traslade al terreno específico de la operación demostrando su conocimiento acerca de las dificultades y particularidades que presenta un servicio de gestión del puesto de trabajo unificada y homogeneizada en el entorno tecnológico heterogéneo de la Administración General del Estado.

En última instancia, la Operación del Servicio deberá garantizar una calidad y robustez adecuadas en las soluciones de gestión del puesto de trabajo que proporcionará a los diferentes organismos. Dada su importancia, se valora este apartado en un máximo de 12 puntos.

En particular se valorará:

- Detallada descripción de actividades (modelo operacional) de cada proceso en cada ámbito funcional requerido en el PPT.
 - Definición funcional y de responsabilidades de las tareas al personal implicado de manera concreta y práctica, aplicadas a las necesidades de diseño e integración.
- La creación y aplicación normalizada de buenas prácticas propias para SGAD en el marco del Modelo Operación.
- Estrategia de priorización y aseguramiento de calidad en términos de cumplimiento del ANS.
- Métodos normalizados de organización de actividades y asignación de tareas y seguimiento de los equipos funcionales.
- Análisis y reporting de desempeño y control del servicio: Salud de Servicio, riesgos operacionales, prevención de rotura de ANS.
- Rigor técnico de la propuesta. Viabilidad y robustez de la solución. Redacción y estructura (proyecto, documentación entregada, nivel de detalle, naturaleza de la solución, características, claridad, estructuración, explicación y argumentación de las decisiones tomadas). Uso adecuado de esquemas, gráficos explicativos, flujos de comunicaciones, estructura de conexiones y cronogramas.





Se valorarán los apartados descritos en base a la siguiente escala cuantitativa:

Valoración	Porcentaje	Descripción
MÍNIMO	0 %	Oferta incompleta en cuanto al detalle de la Operación del servicio, nivel insuficiente de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD y/o insuficiente rigor técnico.
POCO ADECUADO	20 %	Operación del servicio poco adecuada a las necesidades de la SGAD, poco detallada y/o con poco rigor técnico.
REGULAR	40 %	Operación del servicio con un nivel regular de adecuación a las necesidades de la SGAD, regularmente detallada y/o con regular rigor técnico.
ACEPTABLE	60 %	Buen nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de esta y buen rigor técnico.
MUY BUENO	80 %	Muy buen nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de esta y muy buen rigor técnico.
EXCELENTE	100 %	Máximo nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, máximo nivel de detalle de esta y máximo rigor técnico.

Para este apartado se consideran los siguientes parámetros para la baremación:

Unidad de Medida:	Puntos
Criterio a:	Maximizar
Método de valoración:	Grado de idoneidad según escala
Umbral de satisfacción:	0 %
Umbral de saciedad:	100 %

El resultado de la valoración se obtiene aplicando el porcentaje a la puntuación asignada al criterio.





3.3.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)

Bajo este epígrafe se agrupan dos aspectos relacionados directamente con los recursos puestos a disposición del proyecto, valorándose ambos de manera conjunta con un máximo de 12 puntos.

- Por un lado, se evalúan los activos de tipo tecnológico. Resulta esencial disponer de mecanismos de mejora continua, establecidos para hacer frente a los retos, novedades y evoluciones que esta clase de tecnologías disruptivas y vanguardistas producen sobre el paradigma tecnológico de la Administración.
- Por otro lado, se pone el foco en los activos del equipo humano que va a realizar el servicio. La carestía de recursos de alta especialización en las tecnologías en las que se apoya este proyecto en el mercado nacional requiere disponer una estrategia clara y detallada de cara a la gestión de las personas, en términos de adaptación curricular, formación y rotación de los equipos adscritos al proyecto, para garantizar una entrega de valor adecuada, estable y continua a los organismos de la AGE a los que se dirige el Servicio de Puesto de Trabajo Digital Inteligente.

Se valorarán por tanto los aspectos correspondientes al plan propuesto por el proveedor para la gestión del equipo técnico, su propuesta de medidas para asegurar la estabilidad del servicio, y las propuestas para la mejora continua del servicio.

En particular se valorará:

- Propuestas para la mejora continua del servicio.
- Mecanismos prácticos de mejora asociada a la gestión de amenazas y consiguientes riesgos. Modelo de Indicadores (incluidos los de ANS) que permita prevenir incumplimientos de servicio.
- Incorporación de mejoras que doten al Servicio de capacidad de adaptación y resistencia ante cambios de demanda, tecnológicos, riesgos mayores, y otras contingencias o evoluciones.
- Adaptación de los perfiles a las responsabilidades asignadas. Mejor ajuste curricular a los requisitos establecidos en el PPT.
- Planes de formación reglada y no reglada a los equipos, para reforzar y evolucionar conocimientos del personal y para mejorar el desempeño y el entendimiento de procesos, procedimientos y herramientas.





- Procedimientos y descripción de los mecanismos para procurar la estabilidad del equipo y para minimizar la rotación no planificada del personal que compondrá el equipo de trabajo, para evitar la pérdida de capacidad de gestión del mismo y la pérdida no controlada de conocimiento.
- Descripción de los procesos a llevar a cabo para que se produzca el menor impacto en el servicio ante modificaciones en el equipo de trabajo incluyendo la valoración del proceso de transferencia de conocimientos y del tiempo de solape entre el técnico entrante y el técnico saliente.
- Rigor técnico de la propuesta. Viabilidad y robustez de la solución. Redacción y estructura (proyecto, documentación entregada, nivel de detalle, naturaleza de la solución, características, claridad, estructuración, explicación y argumentación de las decisiones tomadas). Uso adecuado de esquemas, gráficos explicativos, flujos de comunicaciones, estructura de conexiones y cronogramas.

Se valorarán los apartados descritos en base a la siguiente escala cuantitativa:

Valoración	Porcentaje	Descripción
MÍNIMO	0 %	Oferta incompleta en cuanto al detalle de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio, con nivel insuficiente de adecuación de estas a las necesidades de la SGAD y/o insuficiente rigor técnico.
POCO ADECUADO	20 %	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio poco adecuadas a las necesidades de la SGAD, poco detalladas y/o con poco rigor técnico.
REGULAR	40 %	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio con un nivel regular de adecuación a las necesidades de la SGAD, regularmente detalladas y/o con regular rigor técnico.
ACEPTABLE	60 %	Buen nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de estas y buen rigor técnico.
MUY BUENO	80 %	Muy buen nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de estas y muy buen rigor técnico.
EXCELENTE	100 %	Máximo nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, máximo nivel de detalle de estas y máximo rigor técnico.





Para este apartado se consideran los siguientes parámetros para la baremación:

Unidad de Medida:	Puntos
Criterio a:	Maximizar
Método de valoración:	Grado de idoneidad según escala
Umbral de satisfacción:	0 %
Umbral de saciedad:	100 %

El resultado de la valoración se obtiene aplicando el porcentaje a la puntuación asignada al criterio.

3.3.5 Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)

En el marco del Lote 3, la capacidad del licitante para el diseño del servicio y el mantenimiento e implantación en su caso de las herramientas distribuidas que soportan el Servicio de Puesto de Trabajo Digital Inteligente que entrega la SGAD, así como su integración con el sistema centralizado, es crítico para el curso de todo el contrato. El alto grado de complejidad de este ecosistema tecnológico exige contar con soluciones robustas y viables que ofrezcan una gestión de información que dé control y visibilidad a la SGAD, favoreciendo planteamientos adaptados y prácticos.

Por su importancia este apartado se valora en un máximo de 9 puntos.

En particular se valorará:

- Nivel de profundidad y aplicabilidad de la solución técnica propuesta.
- Adaptación de la solución técnica propuesta a los requerimientos de la SGAD.
- Conocimiento técnico sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el marco del proyecto.
- Rigor técnico de la propuesta. Viabilidad y robustez de la solución. Redacción y estructura (proyecto, documentación entregada, nivel de detalle, naturaleza de la solución, características, claridad, estructuración, explicación y argumentación de las decisiones tomadas). Uso adecuado de esquemas,





gráficos explicativos, flujos de comunicaciones, estructura de conexiones y cronogramas.

Valoración	Porcentaje	Descripción
MÍNIMO	0 %	Oferta con mínimo nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con nivel inexistente de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD, nulo conocimiento técnico sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o nulo rigor técnico.
POCO ADECUADO	20 %	Oferta con poco nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con poco nivel de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD, escaso conocimiento técnico sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o poco rigor técnico.
REGULAR	40 %	Oferta con regular nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con regular nivel de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD, regular conocimiento técnico sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o rigor técnico regular.
ACEPTABLE	60 %	Oferta con buen nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con buen nivel de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD, conocimiento técnico adecuado sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o rigor técnico bueno.
MUY BUENO	80 %	Oferta con muy buen nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con muy buen nivel de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD, conocimiento técnico muy bueno sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o muy buen rigor técnico.
EXCELENTE	100 %	Oferta con nivel de detalle y de profundidad excelente de la solución técnica, con excelente nivel de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD, conocimiento técnico excelente sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o excelente rigor técnico

Se valorarán los apartados descritos en base a la siguiente escala cuantitativa:

Para este apartado se consideran los siguientes parámetros para la baremación:

Unidad de Medida:	Puntos
Criterio a:	Maximizar





Método de valoración:	Grado de idoneidad según escala
Umbral de satisfacción:	0 %
Umbral de saciedad:	100 %

El resultado de la valoración se obtiene aplicando el porcentaje a la puntuación asignada al criterio.

3.4 Cálculo de la puntuación obtenida

Hecha la valoración de cada apartado en base a la escala cuantitativa descrita, se procederá a sumar la puntuación total obtenida por el licitador en el conjunto de la oferta. Esta puntuación será la puntuación final correspondiente a la oferta técnica.





4. Procedimiento de valoración de resultados

Abiertas las ofertas del Lote 3, se procede a comprobar para los diferentes licitadores el cumplimiento de las condiciones y requisitos expuestos en el documento de licitación.

4.1 Aspectos comunes a todas las ofertas

El ANEXO 8. *MODELO DE OFERTA TÉCNICA* del PCAP contiene la siguiente mención:

El licitador incluirá un índice global de todos los entregables aportados en la oferta técnica.

Dicho índice se entregará en un documento independiente aparte de la descripción de la solución y no sumarán en el recuento de páginas de la oferta, siempre que su contenido se ciña a lo descrito.

Solo las ofertas de la UTE SEIDOR SOLUTIONS S.L.& NTTDATA INFRAESTRUCTURE ENGINEERING S.L.U. y de la UTE SOLUTIA SOLUTIONS SERVICES S.L.-SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES S.L. presentan índice de entregables en documento aparte de la descripción de la solución. En el caso de la segunda oferta el contenido de este documento es erróneo, ya que no presenta un índice de entregables sino de apartados de la propia oferta. En todos los casos, incluidos estos, la oferta técnica consta de un único entregable.

Atendiendo a estos hechos, se juzga que evaluar el resto de las ofertas a pesar de no incluir el índice de entregables solicitado no supone un perjuicio ni un trato de favor para ninguno de los licitadores. Debido a esto, **no se ha tenido en consideración ni la ausencia de ese documento en la valoración de las ofertas ni la existencia de un entregable con contenido erróneo.**





4.2 KYNDRYL

4.2.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)

En lo que se refiere a la Identificación y categorización de riesgos realistas del proyecto en el Plan de Transición, la oferta de KYNDRYL incluye entre las tareas a realizar durante la transición la creación de un Plan de Riesgos (tarea T4), pero no identifica riesgos realistas del proyecto.

En cuanto al Plan de Despliegue de Personal definido en el Plan de Transición, la oferta incluye una matriz de los roles establecidos para la ejecución del contrato, definiendo en la matriz la tarea asignada a cada rol. Se incluye posteriormente una relación con un detalle de las tareas asignadas a cada componente del equipo, describiendo de forma somera el despliegue de personal durante la fase de transición (tarea T0) y de forma poco concreta al describir la fase de transición en el punto 6 de planificación del proyecto.

Como Estrategia de gestión del cambio y conocimiento, propone aplicar el modelo ADKAR para la gestión del cambio, detallando las fases. Detalla en profundidad la gestión de la formación y del conocimiento durante la ejecución del contrato. Sin embargo, no detalla de qué manera gestionará la transferencia del conocimiento del organismo para la realización del proyecto de integración; solo indica, en la tarea T2 del Plan de Transición, que el equipo de OTM adquirirá el conocimiento para poder realizar el proyecto.

Para la identificación de recursos durante la fase de transición, propone la creación de una Oficina Técnica de Migración (OTM) para la gestión de los proyectos de transición, aunque no detalla de forma clara su composición, que parece que estará formada por un jefe de proyecto del equipo de Transición y Mejora. Define aceptablemente la estructura organizativa.

En lo referente al análisis de desempeño para la certificación de la transición, hace un diseño claro de la preparación de una Planificación de la Transición y de los entregables para certificar la transición.

En cuanto a los compromisos de transferencia de conocimiento al nuevo adjudicatario en el Plan de Devolución del Servicio y la asignación de recursos, indica compromiso y metodología para realizar la transferencia de conocimiento durante la devolución del servicio, detallando de forma clara de qué forma se realizará la transferencia de conocimiento. No detalla la asignación de recursos durante la devolución del servicio,





pero sí se compromete a asegurar la participación de los perfiles que se requiera y se compromete a identificar y proporcionar los activos necesarios para la devolución del servicio.

KYNDRYL presenta un plan de transición y de devolución del servicio amplio pero muy genérico. Tiene un buen nivel de aplicabilidad y viabilidad. La solución es robusta, aunque adolece de falta de concreción en algunos puntos.

En lo que se refiere a la redacción y estructura, el plan de transición y devolución de servicio es correcto y legible, con poco nivel de detalle en algunos puntos. La estructuración es correcta y clara, aunque un poco repetitiva, incluyendo muchos puntos ya descritos en apartados anteriores. Hace un uso correcto y no excesivo de la infografía, aunque los esquemas y gráficos relacionados con el plan de transición y devolución no están incluidos en el capítulo correspondiente a este tema, sino a lo largo de la oferta.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de los mismos y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 7 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 4,2 puntos**.

4.2.2 Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)

La oferta de KYNDRYL propone un diseño del servicio compacto y coherente, aunque no aclara de qué forma se aborda el posible impacto en el desarrollo de los trabajos provocado por la asignación de uno de los dos jefes de proyecto del grupo de transición a la OTM. Si se ofrece la posibilidad de incorporar nuevos perfiles a las actividades de transformación e integración en caso de que se considere necesario.

La oferta denota claro entendimiento de los procesos requeridos en cada uno de los ámbitos funcionales, presentando un modelo compacto y coherente de procesos y funciones, así como un buen detalle del marco metodológico en el que se apoya para la prestación de cada uno de los servicios requeridos, así como su adaptación a las necesidades de la SGAD. Sin embargo, no presenta un compromiso explícito para la creación de un catálogo de buenas prácticas, aunque sí detalla los informes y entregables que presentaría durante la ejecución del proyecto.





Incluye distintos organigramas con un buen nivel de detalle del modelo de gobierno y de relación entre los distintos componentes, quedando claramente definidos en la oferta los roles y responsabilidades adscritos a cada función, incluyendo una matriz con los roles establecidos para la ejecución del contrato y definiendo un modelo de relación basado en una estructura en niveles. Se incluye de forma bien detallada la estructura y responsabilidades de cada nivel, pero no la gestión de amenazas y riesgos en cada nivel del modelo de gobierno.

Se detallan los flujos y canales de comunicación en el modelo de gobierno, con detalle del modelo de relación, proponiendo el uso de los informes de niveles de servicio como herramientas de control y gestión. Se responsabiliza de las actuaciones a realizar para minimizar el impacto y corregir los problemas, siempre que sean achacables al contratante.

En lo que se refiere a la propuesta para establecer la relación y trazabilidad con los responsables de otros lotes, propone un modelo de relación basado en reuniones periódicas con los distintos agentes en el marco del Comité de Coordinación, sin mayor detalle.

El diseño del servicio y modelo de gobierno presentados son viables y con un grado aceptable de robustez, una redacción y estructura del diseño de servicios correctas y claras, aunque no muy homogéneas en su contenido, con poco nivel de detalle en algunos puntos y mucha profusión de datos en otros. En este punto hace un uso correcto de la infografía, con gráficos y diagramas explicativos que facilitan la comprensión de la oferta

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de los mismos y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 5,4 puntos**.

4.2.3 Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)

La oferta de KYNDRYL presenta una correcta descripción de las actividades de cada proceso en cada ámbito funcional requerido en el PPT, pero es repetitiva en la definición del modelo de operación del servicio.





En lo que se refiere a la definición funcional y de responsabilidades de las tareas del personal implicado, se limita a replicar los requerimientos de personal y la asignación de tareas y responsabilidades descritas en el PPT.

No se compromete a la creación de un catálogo de buenas prácticas operacionales y basa el aseguramiento de calidad en términos de cumplimiento del ANS en informes mensuales de seguimiento de los niveles de servicio y compromiso de corrección de las desviaciones.

Propone el uso de una metodología propia para la gestión de actividades y tareas y plantea la utilización de herramientas acordadas con la SGAD sin concretar sobre la idoneidad de las mismas de acuerdo a la metodología propia cuyo uso propone.

En cuanto al control del servicio, propone la entrega de un catálogo de informes de seguimiento y cuadros de mando, incidencias, problemas, peticiones y propuestas de cambio, con descripción de los mismos y de su periodicidad, pero sin detalle de la estructura propuesta para cada informe.

El modelo de operación propuesto y el detalle de provisión de perfiles es viable y con un buen grado de robustez para la prestación del servicio de operación, con una redacción clara y legible y estructura correcta, aunque muy repetitiva. En la descripción del modelo de operación hace un uso adecuado de esquemas y organigramas, que facilitan su comprensión. Sin embargo, las tablas son poco ilustrativas, ya que se limitan a reproducir los requerimientos del pliego

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de la misma y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.

4.2.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)

La propuesta de KYRYL propone muy detalladamente la implantación de un Plan de Calidad y Mejora Continua, aplicando la metodología PDCA con uso de indicadores de rendimiento y un sistema de valoración de los usuarios. En lo que se refiere a la implementación de mecanismos prácticos de mejora, propone la presentación de propuestas de mejoras en el comité de seguimiento con implantación de las mismas en caso de que la SGAD lo requiera.





Presenta de forma muy detallada los mecanismos para asegurar la estabilidad del equipo y de minimización de riesgos en caso de bajas, así como la implementación de indicadores de rendimiento individualizados para cada proyecto.

Se propone la incorporación de nuevos perfiles para el grupo de integración en caso de aumento de la demanda y se compromete a capacitar al personal adscrito al proyecto de acuerdo a las necesidades derivadas del servicio por cambios tecnológicos.

También se compromete a programar acciones formativas y de certificación del personal asignado al proyecto en función de las necesidades del servicio y a la impartición de formación específica en determinadas tecnologías, básicas en el proyecto, mediante acuerdos con los fabricantes.

En la oferta están muy bien establecidos los mecanismos de estabilización del equipo y de minimización de la pérdida de capacidad y del conocimiento, con descripción de los mecanismos de cross-knowledge y de shadowing para evitar los impactos causados por una posible rotación de personal.

La propuesta de implementación de mecanismos de mejora continua y de adaptabilidad del equipo es muy viable y robusta, con una redacción clara y muy detallada y muy bien estructurada, aunque sin uso de esquemas ni gráficos.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de las mismas y muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 9,6 puntos**.

4.2.5 Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)

La solución técnica propuesta es aplicable, pero la oferta tiene poco nivel de profundidad en la mayor parte de los apartados, con muchas propuestas genéricas y poco definidas.

La solución técnica propuesta se adapta bien a los requerimientos de la SGAD, cubre las necesidades expuestas en el PPT, pero de ella no se puede deducir un alto conocimiento de las herramientas propuestas para utilizar en la prestación del servicio, no describen sus funcionalidades ni de qué forma se aplicarían.





La propuesta de servicio en general tiene un nivel aceptable de adaptabilidad y robustez, cumpliendo correctamente las condiciones del pliego, con una redacción en general correcta y legible, pero con escaso nivel de detalle en la mayor parte de los apartados y muy reiterativa con determinados elementos de la oferta.

En general se hace un uso correcto de la infografía, con variedad de esquemas y gráficos explicativos que facilitan el entendimiento de la oferta, pero también hace una utilización reiterativa de algunos de los gráficos.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con buen nivel de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD, conocimiento técnico adecuado sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o rigor técnico bueno”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 5,4 puntos**.





4.3 UTE ZELENZA- ALTEN- IBERMÁTICA

4.3.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)

En lo que se refiere a la Identificación y categorización de riesgos realistas del proyecto en el Plan de Transición, la oferta de la UTE ZELENZA- ALTEN- IBERMÁTICA identifica con muy buen nivel de detalle los posibles riesgos que se pueden encontrar durante la transición, con propuesta de estrategias de mitigación y claves de éxito.

En la oferta la UTE ZELENZA- ALTEN- IBERMÁTICA diferencia muy claramente entre la transición inicial del servicio, objeto de la valoración en este apartado, y la transición en cada proyecto de integración de cada organismo, que será objeto de valoración en otros apartados.

En cuanto al Plan de Despliegue de Personal, el Plan de Transición indica de forma poco detallada qué personal se asignará a esta fase del proyecto, sin indicación de las tareas a realizar, aunque sí determina la duración de la misma, que fija en un mes.

Como Estrategia de gestión del cambio y conocimiento, la UTE ZELENZA- ALTEN- IBERMÁTICA no detalla ninguna estrategia ni propone el uso de ninguna metodología para la gestión del cambio y conocimiento, solo presenta una lista genérica de tareas relacionadas con la adquisición del conocimiento.

Para la identificación de recursos durante la fase de transición, indica de forma poco detallada qué componentes formarán parte del equipo de transición.

En cuanto a los compromisos de transferencia de conocimiento al nuevo adjudicatario en el Plan de Devolución del Servicio y la asignación de recursos, indica compromiso y metodología para realizar la transferencia de conocimiento durante la devolución del servicio, detallando de forma clara de qué forma se realizará la transferencia de conocimiento, con muy buen nivel de detalle de la metodología y la planificación. Detalla la asignación de recursos durante la devolución del servicio, definiendo su rol y responsabilidades.

La UTE ZELENZA- ALTEN- IBERMÁTICA presenta un plan de transición y de devolución del servicio amplio pero descompensado, con un mayor nivel de detalle y más profundidad en el apartado de devolución que en el de transición. Tiene un buen nivel de aplicabilidad y viabilidad. La solución es robusta.





En lo que se refiere a la redacción y estructura, el plan de transición y devolución de servicio es correcto y legible, con muy buen nivel de detalle en el Plan de Devolución. La estructuración es correcta y clara con un uso correcto y no excesivo de la infografía.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de los mismos y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 7 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 4,2 puntos**.

4.3.2 Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)

La oferta de la UTE ZELENZA- ALTEN- IBERMÁTICA propone un diseño del servicio compacto y coherente, con una descripción clara de los elementos del servicio, aunque un poco genérica.

La oferta denota claro entendimiento de los procesos requeridos en cada uno de los ámbitos funcionales, presentando un modelo compacto y coherente de procesos y funciones, así como un buen detalle del marco metodológico en el que se apoya para la prestación de cada uno de los servicios requeridos, así como su adaptación a las necesidades de la SGAD. Sin embargo, no presenta un compromiso explícito para la creación de un catálogo de buenas prácticas, sino que asume hacer uso del emitido por el adjudicatario del lote 1 sin comprometerse a profundizarlo en base a la operativa diaria.

Incluye distintos organigramas con un buen nivel de detalle del modelo de gobierno y de relación entre los distintos componentes, quedando claramente definidos en la oferta los roles y responsabilidades adscritos a cada función, mediante un modelo de relación basado en una estructura en niveles. Se incluye de forma bien detallada la estructura y responsabilidades de cada nivel, pero no la gestión de amenazas y riesgos en cada nivel del modelo de gobierno, aunque sí se propone la creación de un Comité de Crisis para tratar situaciones excepcionales.

Se detallan los flujos y canales de comunicación en el modelo de gobierno, con detalle del modelo de relación, proponiendo el uso de herramientas de control y gestión y la puesta en marcha de un cuadro de mando para el seguimiento del servicio.

En lo que se refiere a la propuesta para establecer la relación y trazabilidad con los responsables de otros lotes, propone un modelo de relación basado en reuniones





periódicas con los distintos agentes en el marco del Comité de Coordinación, sin mayor detalle.

El diseño del servicio y modelo de gobierno presentados son viables y con un grado aceptable de robustez, una redacción y estructura del diseño de servicios correctas y claras, aunque muy genérica en su contenido. En este punto hace un uso correcto de la infografía, con gráficos y diagramas explicativos que facilitan la comprensión de la oferta

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de los mismos y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 5,4 puntos**.

4.3.3 Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)

La oferta de la UTE ZELENZA- ALTEN- IBERMÁTICA presenta una correcta descripción de las actividades de cada proceso en cada ámbito funcional requerido en el PPT, aunque presenta poco detalle limitándose a reproducir en su mayor parte los requerimientos del pliego.

En lo que se refiere a la definición funcional y de responsabilidades de las tareas del personal implicado en diseño e integración, realiza una descripción detallada de las tareas a realizar en cada fase por el personal asignado a cada grupo, así como de los entregables que se generarán. Cumple los requisitos del pliego en cuanto a la asignación de perfiles y ofrece la posibilidad de aumentar el número de recursos si se considera necesario.

No se compromete a la creación de un catálogo de buenas prácticas operacionales y basa el aseguramiento de calidad en términos de cumplimiento del ANS en informes mensuales de seguimiento de los niveles de servicio.

Propone el uso de metodologías genéricas para la gestión del servicio y de los proyectos, como ITIL y PRINCE2 y plantea la utilización de herramientas acordadas con la SGAD.

En cuanto al control del servicio, propone la entrega de un catálogo de informes de seguimiento y cuadros de mando, incidencias, problemas, peticiones y propuestas de





cambio, con descripción de los mismos y de su periodicidad, pero sin detalle de la estructura propuesta para cada informe. Propone una metodología para asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio incluyendo la participación de consultores especializados en base a un plan que denomina “DINAMIZA Y AUTOMATIZA”.

El modelo de operación propuesto y el detalle de provisión de perfiles es viable y con un buen grado de robustez para la prestación del servicio de operación, con una redacción clara y legible y estructura correcta. En la descripción del modelo de operación hace un uso adecuado de esquemas y organigramas, que facilitan su comprensión.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de la misma y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.

4.3.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)

La propuesta de la UTE ZELENZA- ALTEN- IBERMÁTICA de mejora continua del servicio presenta un excelente nivel de detalle, con definición de un plan de evolución, un plan de mejora continua con detalle de las tareas, responsables y entregables, un plan de mejora asociada a la gestión de riesgos y el ofrecimiento de apoyo de los equipos “DINAMIZA Y AUTOMATIZA”.

Propone la utilización de un Plan de Calidad propio basado en estándares (ITIL, ISO, Lean IT, etc.) con un modelo de indicadores y un sistema de seguimiento y medición de la satisfacción del usuario.

Presenta de forma muy detallada los mecanismos para asegurar la estabilidad del equipo y de minimización de riesgos en caso de bajas, los planes de estabilización y de formación reglada y no reglada.

Se propone la incorporación de nuevos perfiles en caso de aumento de la demanda y se compromete a capacitar al personal adscrito al proyecto de acuerdo con las necesidades derivadas del servicio por cambios tecnológicos en base al seguimiento realizado por los responsables de cada uno de los grupos.





En la oferta están muy bien establecidos los mecanismos de estabilización del equipo y de minimización de la pérdida de capacidad y del conocimiento, con descripción de los mecanismos de transferencia del conocimiento y de shadowing pasivo y activo para evitar los impactos causados por una posible rotación de personal. Además, dispone de un Equipo de respaldo permanente para facilitar la disposición rápida de técnicos formados en caso de que sea necesario abordar una sustitución.

La propuesta de implementación de mecanismos de mejora continua y de adaptabilidad del equipo es excelente, muy viable y robusta, con una redacción clara y muy detallada y muy bien estructurada, con uso de esquemas y gráficos que resultan muy aclaratorios.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **EXCELENTE**: “Excelente nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, excelente nivel de detalle de las mismas y excelente rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 100% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 12 puntos**.

4.3.5 Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)

La solución técnica propuesta es aplicable, con un nivel aceptable de profundidad en la mayor parte de los apartados, pero con muchas propuestas genéricas y poco definidas.

La solución técnica propuesta se adapta bien a los requerimientos de la SGAD, cubre las necesidades expuestas en el PPT, pero de ella no se puede deducir un alto conocimiento de las herramientas propuestas para utilizar en la prestación del servicio, no describen sus funcionalidades ni de qué forma se aplicarían.

La propuesta de servicio en general tiene un nivel aceptable de adaptabilidad y robustez, cumpliendo correctamente las condiciones del pliego, con una redacción en general correcta y legible y bien estructurada.

En general se hace un uso correcto de la infografía, con variedad de esquemas y gráficos explicativos que facilitan el entendimiento de la oferta.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con buen nivel de adecuación de ésta a las necesidades de la SGAD, conocimiento técnico





adecuado sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o rigor técnico bueno”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 5,4 puntos**.





4.4 CAPGEMINI

4.4.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)

La oferta de CAPGEMINI no diferencia entre la transición inicial del servicio desde el antiguo adjudicatario o desde la SGAD y la transición en cada proyecto de integración de cada organismo. Incluye la figura de Jefe de Proyecto de Transición Global como coordinador de todos los procesos de transición.

En lo que se refiere a la Identificación y categorización de riesgos realistas del proyecto en el Plan de Transición, la oferta de la CAPGEMINI identifica con buen nivel de detalle los posibles riesgos que se pueden encontrar durante la transición, con propuesta de estrategias de mitigación y una matriz RACI, pero no diferenciando entre riesgos en la transición del proyecto y riesgos en la transición de la integración de organismos.

En cuanto al Plan de Despliegue de Personal, el Plan de Transición indica de forma detallada el personal implicado y las tareas a realizar.

Como Estrategia de gestión del cambio y conocimiento, CAPGEMINI define de forma superficial su propuesta y no propone el uso de ninguna metodología para la gestión del cambio y conocimiento, solo presenta una lista genérica de tareas relacionadas con la adquisición del conocimiento y los mecanismos para abordar la gestión del cambio.

En cuanto a los compromisos de transferencia de conocimiento al nuevo adjudicatario en el Plan de Devolución del Servicio, presenta un plan muy genérico de transferencia de conocimiento basado en planes de formación orientados a los organismos y no plantea un plan de transferencia del conocimiento y de devolución del servicio a un nuevo adjudicatario.

En lo que se refiere a la redacción y estructura, el plan de transición y devolución de servicio es correcto y legible, con poco nivel de detalle y confuso en sus objetivos. La estructuración es correcta y clara con un uso correcto y no excesivo de la infografía.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **REGULAR**: “Planes de Transición y de Devolución del servicio con un nivel regular de adecuación a las necesidades de la SGAD, regularmente detallados y/o con regular rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 40% de los 7 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 2,8 puntos**.





4.4.2 *Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)*

La oferta de CAPGEMINI propone un diseño del servicio muy compacto y coherente, con una descripción muy clara y detallada de los elementos del servicio.

La oferta denota claro entendimiento de los procesos requeridos en cada uno de los ámbitos funcionales, presentando un modelo muy compacto y coherente de procesos y funciones, así como un muy buen detalle del marco metodológico en el que se apoya para la prestación de cada uno de los servicios requeridos, así como su adaptación a las necesidades de la SGAD. Presenta un compromiso explícito para la creación de un catálogo de buenas prácticas y define el procedimiento y la responsabilidad.

Incluye distintos organigramas con muy buen nivel de detalle del modelo de gobierno y de relación entre los distintos componentes, quedando claramente definidos en la oferta los roles y responsabilidades adscritos a cada función, mediante un modelo de relación basado en una estructura en niveles. Propone el uso de un sistema corporativo de gestión de la calidad, UniQuE, para dar soporte al gobierno del servicio. Se incluye de forma bien detallada la estructura y responsabilidades de cada nivel.

Se detallan los flujos y canales de comunicación en el modelo de gobierno, con muy buen detalle del modelo de relación, proponiendo el uso de herramientas de control y gestión y la puesta en marcha de un cuadro de mando para el seguimiento del servicio.

En lo que se refiere a la propuesta para establecer la relación y trazabilidad con los responsables de otros lotes, no propone en su oferta ningún modelo de relación, más allá del compromiso de colaboración total con la SGAD y el lote 1 a través de lo que llama Oficina Comercial o la puesta en marcha de un proyecto común de integración que llama "Organismo Cero" como punto de colaboración entre el licitante, la SGAD y el adjudicatario del lote 1.

El diseño del servicio y modelo de gobierno presentados son muy viables y con un grado muy alto de robustez, una redacción y estructura del diseño de servicios correctas y claras. Hace un uso correcto de la infografía, con gráficos y diagramas explicativos que facilitan la comprensión de la oferta

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: "Muy buen nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de los mismos y muy buen rigor técnico".





Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.

4.4.3 Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)

La oferta de CAPGEMINI presenta una descripción correcta de las actividades de cada proceso en cada ámbito funcional requerido en el PPT.

En lo que se refiere a la definición funcional y de responsabilidades de las tareas del personal implicado en diseño e integración, realiza una descripción detallada de las tareas a realizar en cada fase por el personal asignado a cada grupo, así como de los entregables que se generarán. Cumple los requisitos del pliego en cuanto a la asignación de perfiles.

Se compromete a la creación de un catálogo de buenas prácticas operacionales que mantendrá actualizado en las sucesivas fases de mejora y basa el aseguramiento de calidad en términos de cumplimiento del ANS en informes mensuales de seguimiento de los niveles de servicio y en la aplicación de metodologías de calidad y generación de cuadros de mando integrados en Jira.

Propone la aplicación de un marco metodológico propio llamado CAF (Capgemini Agile Framework) basado en metodologías Agile para la gestión de proyectos, asignación de tareas y seguimiento de los equipos funcionales.

En cuanto al reporting y al control del servicio, propone la entrega de un catálogo de informes de seguimiento y cuadros de mando, con descripción de los mismos y de su periodicidad, pero con detalle de la estructura propuesta para cada informe, y el uso de tableros KANBAN para agilizar la coordinación entre los equipos.

El modelo de operación propuesto y el detalle de provisión de perfiles es viable y con un buen grado de robustez para la prestación del servicio de operación, con una redacción clara y legible y estructura correcta. En la descripción del modelo de operación hace un uso adecuado de esquemas y organigramas, que facilitan su comprensión.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de la misma y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.





4.4.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)

La propuesta de CAPGEMINI de mejora continua del servicio presenta un nivel muy bueno, con propuestas basadas en el control de la experiencia de usuario mediante herramientas específicas, campañas de valoración y mediciones de la satisfacción. Propone un plan de automatización con aplicación de metodología propia de automatización, llamada ESOAR.

Propone la creación de un proyecto de integración de un “organismo cero” para proponer e implementar mejoras sin afectar a un organismo real.

Propone el acceso al equipo de innovación global para cubrir cambios en la demanda.

Propone la utilización de una metodología propia de gestión de servicios para asegurar la calidad basada en estándares (ITIL, ISO, Lean IT, etc.) con un modelo de indicadores y KPIs.

Presenta de forma detallada los mecanismos para asegurar la estabilidad del equipo y de minimización de riesgos en caso de bajas, los planes de estabilización y la gestión del conocimiento, no propone mecanismos de shadowing para la sustitución, aunque en la oferta se indica que se dispone de equipos compartidos con formación continua para agilizar la cobertura de vacantes.

La propuesta de implementación de mecanismos de mejora continua y de adaptabilidad del equipo es muy buena, muy viable y robusta, con una redacción clara y muy detallada y muy bien estructurada, con uso de esquemas y gráficos que resultan muy aclaratorios.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de las mismas y muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 9,6 puntos**.

4.4.5 Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)

La solución técnica propuesta es aplicable, con un nivel aceptable de profundidad en la mayor parte de los apartados, con propuestas bien definidas.





La solución técnica propuesta se adapta bien a los requerimientos de la SGAD, cubre las necesidades expuestas en el PPT, pero de ella no se puede deducir un alto conocimiento de las herramientas propuestas para utilizar en la prestación del servicio, no describen sus funcionalidades ni de qué forma se aplicarían.

La propuesta de servicio en general tiene un nivel aceptable de adaptabilidad y robustez, cumpliendo correctamente las condiciones del pliego, con una redacción en general correcta y legible y bien estructurada.

En general se hace un uso correcto de la infografía, con variedad de esquemas y gráficos explicativos que facilitan el entendimiento de la oferta.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con buen nivel de adecuación de ésta a las necesidades de la SGAD, conocimiento técnico adecuado sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o rigor técnico bueno”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 5,4 puntos**.





4.5 UTE SEIDOR SOLUTIONS S.L.& NTTDATA INFRASTRUCTURE ENGINEERING S.L.U.

4.5.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)

La UTE SEIDOR SOLUTIONS S.L.& NTTDATA INFRASTRUCTURE ENGINEERING S.L.U. adelante en este apartado de valoración, SEIDOR) presenta un perfecto Plan de Transición. Define en este plan una fase de pre-arranque, sin coste para la administración, para analizar las necesidades básicas del equipo técnico (validación, accesos, preparación del material) y una fase de transición perfectamente definida. En lo que se refiere a la identificación y categorización de riesgos realistas del proyecto en el Plan de Transición, la oferta de SEIDOR define los riesgos asociados a la fase de transición como un subconjunto de la Gestión Global de Riesgos, incluyendo la lista de riesgos específicos, el posible impacto en el proyecto y medidas de mitigación.

Se propone una estrategia de incorporación del equipo asignado al proyecto perfectamente definida y detallada, comenzando durante la fase de pre-arranque y detallando los perfiles a incorporar durante la fase de transición. La Estrategia de Transferencia de Conocimiento durante la transición se divide en varias fases, incluyendo transferencia de competencias, transferencia de procedimientos y transferencia de infraestructuras.

En lo referente al análisis de desempeño para la certificación de la transición, propone el uso de KGIs (Key Goal Indicator) para facilitar el seguimiento y control de la ejecución de la fase de transición por parte del Comité de Seguimiento de la Transición que propone, con la certificación de la transición por parte de la SGAD como un hito a los 30 días del inicio. Para la gestión del cambio asociada a la transición propone un Plan de formación asociado al servicio, accesible a todos los agentes involucrados.

La UTE SEIDOR SOLUTIONS S.L.& NTTDATA INFRASTRUCTURE ENGINEERING S.L.U. presenta un perfecto Plan de Devolución del servicio, que plantea ejecutar durante los dos meses últimos del contrato, y que incluye una división en fases y la planificación de la transferencia del conocimiento al nuevo adjudicatario o a la SGAD. Para evitar disfunciones propone una cesión gradual del servicio, con mecanismos de shadowing pasivo y activo con los técnicos del nuevo adjudicatario y la aplicación de una serie de medidas como análisis de refuerzos, seguimiento de la devolución y medición de la calidad de la información transferida.

La UTE SEIDOR SOLUTIONS S.L.& NTTDATA INFRASTRUCTURE ENGINEERING S.L.U. presenta un plan de transición y de devolución del servicio con un excelente rigor





técnico y un excelente nivel de aplicación a las necesidades de la SGAD. Tiene una absoluta aplicabilidad y viabilidad, presentando una solución totalmente robusta y realista.

En lo que se refiere a la redacción y estructura, el plan de transición y devolución de servicio es totalmente correcto, claro y legible, con excelente nivel de detalle y concreción. La estructuración es muy buena, adaptada a los requerimientos y nada repetitiva. La infografía se usa de forma totalmente adecuada, altamente explicativa y nada redundante con el texto.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **EXCELENTE**: “Excelente nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, excelente nivel de detalle de los mismos y excelente rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 100% de los 7 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7 puntos**.

4.5.2 Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)

La oferta de la UTE SEIDOR SOLUTIONS S.L.& NTTDATA INFRASTRUCTURE ENGINEERING S.L.U. propone un diseño del servicio totalmente compacto y coherente, denotando un perfecto entendimiento de las necesidades de la SGAD expresadas en el pliego.

La oferta denota claro entendimiento de los procesos requeridos en cada uno de los ámbitos funcionales, presentando un modelo absolutamente compacto y coherente de procesos y funciones, con definición de las distintas fases de cada uno de los grupos de proyectos, así como un excelente detalle del marco metodológico en el que se apoya para la prestación de cada uno de los servicios requeridos y para la creación de un catálogo de buenas prácticas, proponiendo el uso de metodologías Lean Kanban, cuya aplicación en el marco del proyecto define perfectamente, así como metodologías COM y Agile/Scrum.

El modelo de gobierno que propone se basa en una gestión tipo Four-In-A-Box, con implicación de los organismos, la SGAD, la UTE SEIDOR SOLUTIONS S.L.& NTTDATA INFRASTRUCTURE ENGINEERING S.L.U. y el adjudicatario del Lote 1. Define perfectamente el modelo de relación, los canales, comités e informes y propuestas de herramientas de comunicación, incluyendo cuadros de mando. Presenta un Plan de





Adecuación al Esquema Nacional de Seguridad y a la normativa de protección de datos con absoluta adecuación, y un plan de riesgos específico.

Incluye distintos organigramas con un excelente nivel de detalle del modelo de gobierno y de relación entre los distintos componentes, quedando claramente definidos en la oferta los roles y responsabilidades adscritos a cada función, definiendo un modelo de relación basado en una estructura en niveles.

En lo que se refiere a la propuesta para establecer la relación y trazabilidad con los responsables de otros lotes, propone un modelo de relación basado en reuniones periódicas con los distintos agentes en el marco del Comité Operativo, en el que se incluyen también los responsables de los organismos.

El diseño del servicio y modelo de gobierno presentados son totalmente viables y con un grado excelente de robustez y de rigor técnico, una redacción y estructura del diseño de servicios correctas y muy claras. En este punto hace un uso perfecto de la infografía, con gráficos y diagramas explicativos que facilitan la comprensión de la oferta

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **EXCELENTE**: “Excelente nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, excelente nivel de detalle de los mismos y excelente rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 100% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 9 puntos**.

4.5.3 Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)

La oferta de la UTE SEIDOR SOLUTIONS S.L.& NTTDATA INFRAESTRUCTURE ENGINEERING S.L.U presenta una perfecta descripción de las actividades de cada proceso en cada ámbito funcional requerido en el PPT, con definición de las tareas, entregables e implicación de cada perfil en cada una de las fases en las que ha subdividido cada grupo de trabajos.

No se limita a presentar perfiles genéricos con adaptación a los requerimientos del pliego, sino que presenta perfiles reales, con la experiencia de trabajo y formación de cada uno de los recursos ofertados, así como su adaptación al marco de referencia de habilidades SFIA.





Propone la creación de un catálogo de buenas prácticas operacionales como complemento a las emitidas por el lote 1, incluyendo entre estas buenas prácticas un modelo de gestión del servicio y aseguramiento de la calidad tanto en la gestión como en la ejecución del servicio.

Propone el uso de metodologías Lean y Agile para el gobierno del equipo y plantea la utilización de herramientas acordadas con la SGAD para la gestión de tareas y proyectos.

En cuanto al control del servicio, propone la definición e implementación de KPIs de seguimiento de proyectos y la puesta en marcha de un cuadro de mandos con la herramienta Kibana para el seguimiento del cumplimiento de los ANS. También propone reuniones operativas para el seguimiento y la implementación de un proceso de aseguramiento continuo de los niveles de servicio.

El modelo de operación propuesto y el detalle de provisión de perfiles es totalmente viable y con un excelente grado de robustez para la prestación del servicio de operación, con una redacción perfectamente clara y legible y estructura totalmente correcta. En la descripción del modelo de operación hace un uso adecuado de esquemas y organigramas, que facilitan su comprensión.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **EXCELENTE**: “Excelente nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, excelente nivel de detalle de la misma y excelente rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 100% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 12 puntos**.

4.5.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)

La propuesta de la UTE SEIDOR SOLUTIONS S.L.& NTTDATA INFRAESTRUCTURE ENGINEERING S.L.U propone la implantación de un Plan de Calidad y Mejora Continua, mediante la medición de los procesos de integración y de la experiencia de usuario. Propone el uso de un marco metodológico basado en el ciclo de Deming. En lo que se refiere a la implementación de mecanismos prácticos de mejora, propone la creación de un comité de mejora continua e innovación en el marco del Comité de Dirección. El Plan de Calidad no es muy detallado y las propuestas de mejora se centran sobre todo





en las best practices de Microsoft, pero no hace propuestas de automatización de procesos.

Presenta de forma muy detallada los mecanismos para asegurar la estabilidad del equipo y de minimización de riesgos en caso de bajas, así como la implementación de indicadores de rendimiento individualizados.

En lo referente a la flexibilidad, propone una serie de actuaciones para la mitigación de impactos en caso de cambios en los requisitos o ante picos de demanda, proponiendo en este último caso nuevas incorporaciones, movimientos de técnicos entre equipos de trabajo o cambio en los horarios. Ante cambios en el entorno tecnológico propone colaboraciones puntuales de expertos, incorporación de nuevos técnicos o planes de capacitación.

También se compromete a programar acciones formativas y de certificación del personal asignado al proyecto en función de las necesidades del servicio y a la impartición de formación específica en determinadas tecnologías, básicas en el proyecto.

La propuesta de implementación de mecanismos de mejora continua y de adaptabilidad del equipo es muy viable y robusta, con una redacción clara y muy detallada y muy bien estructurada, con uso adecuado de esquemas y gráficos.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de las mismas y muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 9,6 puntos**.

4.5.5 Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)

La solución técnica propuesta es perfectamente aplicable, la oferta tiene un excelente nivel de profundidad en la mayor parte de los apartados, con muchas propuestas muy bien definidas.

La solución técnica propuesta se adapta perfectamente a los requerimientos de la SGAD, y cubre completamente las necesidades expuestas en el PPT. Se muestra un excelente conocimiento de las herramientas propuestas para utilizar en la prestación





del servicio, detallando sus funcionalidades, la aplicabilidad de sus módulos y las posibles opciones de configuración.

La propuesta de servicio tiene un nivel excelente de adaptabilidad y robustez, cumpliendo perfectamente las condiciones del pliego, con una redacción correcta y legible, pero gran nivel de detalle y de profundidad.

En general se hace un uso excelente de la infografía, con gran variedad de esquemas y gráficos explicativos que facilitan el entendimiento de la oferta y de los flujos que se proponen.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **EXCELENTE**: “Excelente nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con excelente nivel de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD, conocimiento técnico excelente sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o excelente rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 100% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 9 puntos**.





4.6 ACCENTURE S.L.

4.6.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)

La oferta de ACCENTURE S.L. incluye un Plan de Transición con un correcto nivel y entendimiento de los requerimientos de la SGAD, aunque muy genérico. Incluye en este apartado un cronograma con los distintos bloques en los que divide la transición y una tabla con una somera descripción de las actividades que abordar en cada bloque, sin demasiada profundidad y sin explicar cómo hacer la transferencia del conocimiento. En lo que se refiere a la Identificación y categorización de riesgos realistas del proyecto en el Plan de Transición, la oferta define los riesgos asociados a la fase de transición, incluyendo la lista de riesgos específicos y medidas genéricas de mitigación.

No se propone en este apartado una estrategia de incorporación del equipo asignado al proyecto ni se detallan los perfiles a incorporar durante la fase de transición, aunque en una tabla descriptiva de la fase de transición de los proyectos (no de la global del servicio) detalla que los perfiles prestarán su servicio desde el inicio. No se define estrategia de Transferencia de Conocimiento durante la transición en este apartado, pero se incluye en un apartado genérico en el capítulo correspondiente al Diseño de los Servicios.

La oferta presenta un Plan de Devolución del servicio bastante genérico, con un cronograma con la distribución de las actividades, aunque no detalla en profundidad los procedimientos a seguir, los mecanismos de shadowing o como realizará la transferencia del conocimiento con los técnicos del nuevo adjudicatario.

ACCENTURE S.L. presenta un plan de transición y de devolución del servicio con un buen rigor técnico y un buen nivel de aplicación a las necesidades de la SGAD, con un nivel de detalle aceptable, no demasiado profundo.

En lo que se refiere a la redacción y estructura, el plan de transición y devolución de servicio es correcto, claro y legible. La estructuración es correcta y la infografía se usa de forma adecuada, facilitando el seguimiento de la oferta.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detallados y buen rigor técnico”.





Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 7 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 4,2 puntos**.

4.6.2 Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)

La oferta de ACCENTURE S.L. propone un diseño del servicio compacto y coherente, denotando un buen entendimiento de las necesidades de la SGAD expresadas en el pliego.

La oferta denota entendimiento de los procesos requeridos en cada uno de los ámbitos funcionales, presentando un modelo compacto y coherente de los procesos y las funciones requeridos en el pliego, definiendo además procesos y funciones transversales a éstos. No se incluye definición de las distintas fases de cada uno de los grupos de proyectos, ni se compromete a la creación de un catálogo de buenas prácticas.

El modelo de gobierno que propone se basa en una estructura a tres niveles incluyendo el nivel de estrategia global que incluiría a todos los lotes y contratos que puedan afectar a este proyecto, aunque resulta un poco confusa la creación de una figura por encima del responsable de la SGAD (“Socia responsable de la AGE”), siendo ésta la responsable última del proyecto. Propone la adecuación al Esquema Nacional de Seguridad mediante la aplicación de las guías del CCN de configuración de herramientas de Microsoft y el uso de una metodología propia para el cumplimiento del RGPD.

En este apartado incluye distintos organigramas con un buen nivel de detalle del modelo de gobierno y de relación entre los distintos componentes.

En lo que se refiere a la propuesta para establecer la relación y trazabilidad con los responsables de otros lotes, propone un modelo de relación basado en reuniones periódicas con los distintos agentes en el marco de los Comités Estratégicos y sesiones operativas con los responsables de los otros lotes.

El diseño del servicio y modelo de gobierno presentados son viables y con un grado aceptable de robustez y de rigor técnico, una redacción y estructura del diseño de servicios correctas y claras. En este punto hace buen uso de la infografía, con gráficos y diagramas explicativos que facilitan la comprensión de la oferta

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE** “Buen nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de





gobierno a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de los mismos y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 5,4 puntos**.

4.6.3 Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)

La oferta ACCENTURE S.L. presenta una buena descripción de las actividades de cada proceso en cada ámbito funcional requerido en el PPT, e incluye una descripción de los perfiles, pero solo define las responsabilidades de los jefes de proyecto, obviando al resto de los técnicos.

Se limita a presentar perfiles genéricos replicando los requerimientos del pliego. Incluye una Unidad de Coordinación en la que se integrarían los coordinadores de los diferentes grupos de trabajo, y una Unidad de Gestión del Cambio con el fin de “aterrizar” la gestión del cambio propuesto por el lote 1, una tarea que según el pliego corresponde al grupo de Transición y Mejora.

No se compromete a la creación de un catálogo de buenas prácticas operacionales.

No propone en este apartado el uso de metodologías para el gobierno del equipo y plantea la utilización de las herramientas acordadas con la SGAD para la gestión de tareas y proyectos.

En cuanto al control del servicio, propone la definición e implementación de KPIs de seguimiento de proyectos y la puesta en marcha de un cuadro de mandos con una herramienta propia y Microsoft Power BI para el seguimiento del cumplimiento de los ANS.

El modelo de operación propuesto y el detalle de provisión de perfiles es viable y con un buen grado de robustez para la prestación del servicio de operación, con una redacción clara y legible y estructura correcta, aunque la información está dispersa entre los distintos apartados. En la descripción del modelo de operación hace un uso adecuado de esquemas y organigramas, que facilitan su comprensión.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de la misma y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.





4.6.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)

La oferta de ACCENTURE S.L. plantea la mejora continua como una serie de servicios recurrentes a lo largo del proyecto, mediante la aplicación de controles de calidad, revisiones periódicas y encuestas de satisfacción y la aplicación de una metodología de calidad QPI. Presenta en este apartado una matriz de riesgos generales y un mapa de amenazas como aportación adicional.

El Plan de Calidad propuesto propiamente dicho es poco detallado y las propuestas de mejora se centran en la mitigación de riesgos y amenazas y el seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio, pero no hace propuestas de automatización de procesos ni de mejoras reales.

Presenta de forma muy detallada los mecanismos para asegurar la estabilidad del equipo y de minimización de riesgos en caso de bajas, incluyendo el uso de indicadores predictivos de “potenciales” salidas mediante herramientas analíticas. Presenta un plan de formación en los módulos de las herramientas proporcionadas por la SGAD y un plan de capacitación rápida para cubrir bajas no planificadas.

En lo referente a la flexibilidad, propone una serie de actuaciones para la mitigación de impactos en caso de cambios en los requisitos o ante picos de demanda, proponiendo la cobertura mediante un modelo de factoría flexible que facilita la incorporación de recursos temporales ante situaciones concretas.

La propuesta de implementación de mecanismos de mejora continua y de adaptabilidad del equipo es viable y robusta, con una redacción clara y detallada y bien estructurada, con uso adecuado de esquemas y gráficos.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de las mismas y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.

4.6.5 Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)

La solución técnica propuesta es aplicable, la oferta tiene un buen nivel de profundidad en la mayor parte de los apartados, con propuestas bien definidas.





La solución técnica propuesta se adapta a los requerimientos de la SGAD, y cubre completamente las necesidades expuestas en el PPT. Se muestra un buen conocimiento de las herramientas propuestas para utilizar en la prestación del servicio, fundamentalmente las herramientas de Microsoft, detallando sus funcionalidades y la aplicabilidad de sus módulos.

La propuesta de servicio tiene un nivel bueno de adaptabilidad y robustez, cumpliendo correctamente las condiciones del pliego, con una redacción correcta y legible, y buen nivel de detalle y de profundidad.

En general se hace un uso bueno de la infografía, con variedad de esquemas y gráficos explicativos que facilitan el entendimiento de la oferta y de los flujos que se proponen.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con buen nivel de adecuación de ésta a las necesidades de la SGAD, buen conocimiento técnico sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 5,4 puntos**.





4.7 UTE ATOS-AYESA

4.7.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)

La UTE ATOS-AYESA presenta un perfecto Plan de Transición, alineándola con la disponibilidad del diseño de implementación por parte del lote 1 y la presencia continua de un gestor de transición.

En lo que se refiere a la Identificación y categorización de riesgos realistas del proyecto en el Plan de Transición, la oferta de ATOS define los riesgos asociados a la fase de transición, incluyendo la lista de riesgos específicos, las medidas preventivas y las posibles acciones de contingencia. Presenta un cronograma perfectamente detallado con descripción completa de las tres líneas básicas: toma del servicio, activación del equipo y transferencia del conocimiento, incluyendo un catálogo de entregables de cada etapa.

Se propone una estrategia de incorporación del equipo asignado al proyecto perfectamente definida y detallada, detallando los perfiles a incorporar durante la fase de transición y la distribución de responsabilidades.

En lo referente al análisis de desempeño para la certificación de la transición, propone la creación de un Comité Operativo para la Transición del Servicio, con puntos de control semanal y seguimiento del cumplimiento de los ANS.

La UTE ATOS-AYESA presenta un perfecto Plan de Devolución del servicio, que plantea ejecutar durante los meses últimos del contrato, tras el último comité de coordinación, y que propone como algo vivo que se va perfilando durante la ejecución. Propone una división en fases, incluyendo como líneas principales la planificación de la devolución, la transferencia del conocimiento al nuevo adjudicatario o a la SGAD, la revisión de la devolución y la ejecución de la devolución. En esta última fase propone el mantenimiento de un equipo mixto con el nuevo adjudicatario, que irá asumiendo gradualmente la responsabilidad, comprometiéndose a la preparación de un Plan de Formación de Devolución para el nuevo adjudicatario.

La UTE ATOS-AYESA presenta un plan de transición y de devolución del servicio con un excelente rigor técnico y un excelente nivel de aplicación a las necesidades de la SGAD. Tiene una absoluta aplicabilidad y viabilidad, presentando una solución totalmente robusta y realista.





En lo que se refiere a la redacción y estructura, el plan de transición y devolución de servicio es totalmente correcto, claro y legible, con excelente nivel de detalle y concreción. La estructuración es muy buena, adaptada a los requerimientos y nada repetitiva. La infografía se usa de forma totalmente adecuada, altamente explicativa y nada redundante con el texto.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **EXCELENTE**: “Excelente nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, excelente nivel de detalle de los mismos y excelente rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 100% de los 7 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7 puntos**.

4.7.2 Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)

La oferta de la UTE ATOS-AYESA propone un diseño del servicio totalmente compacto y coherente, denotando un muy buen entendimiento de las necesidades de la SGAD expresadas en el pliego.

La oferta presenta un modelo de gestión del servicio muy bien definido y estructurado, incluyendo modelo de relación y modelo de gestión de riesgos y amenazas, así como un excelente detalle del marco metodológico en el que se apoya para la prestación de cada uno de los servicios requeridos mediante el uso de un escenario llamado MAGSTIC que combina ITIL v4 e ISO 20000 con Lean IT y metodologías Agile.

Se compromete a la creación de un catálogo de buenas prácticas para la incorporación al servicio, partiendo y completando el catálogo propuesto por el Lote 1.

El modelo de gobierno que propone se basa en una estructura a tres niveles, en cada uno de los cuales se incardinan los distintos comités de seguimiento que propone. Define perfectamente el modelo de relación, los canales, comités e informes y propuestas de herramientas de comunicación, incluyendo la propuesta de dos cuadros de mando. Presenta un modelo general de gestión de riesgos y amenazas muy poco detallado, remitiéndose al Plan de Riesgos y Amenazas que se diseñará en la fase de transición. No presenta riesgos y amenazas por cada nivel del modelo de gobierno.

Incluye distintos organigramas con un muy buen nivel de detalle del modelo de gobierno y de relación entre los distintos componentes, quedando claramente definidos en la oferta los roles y responsabilidades adscritos a cada función, definiendo un modelo de relación basado en una estructura en niveles.





En lo que se refiere a la propuesta para establecer la relación y trazabilidad con los responsables de otros lotes, propone un modelo de relación basado en reuniones periódicas con los distintos agentes en el marco del Comité Operativo, en el que se incluyen también los responsables de los organismos.

El diseño del servicio y modelo de gobierno presentados son totalmente viables y con un grado muy bueno de robustez y de rigor técnico, una redacción y estructura del diseño de servicios correctas y muy claras. En este punto hace un uso muy bueno de la infografía, con gráficos y diagramas explicativos que facilitan la comprensión de la oferta

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de los mismos y muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.

4.7.3 Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)

La oferta de la UTE ATOS-AYESA presenta una perfecta descripción de las actividades de cada proceso en cada ámbito funcional requerido en el PPT, con definición de las tareas, entregables e implicación de cada perfil en cada una de las fases en las que ha subdividido cada grupo de trabajos. Detalla perfectamente las distintas fases en los proyectos correspondientes a cada uno de los grupos de trabajo, las implicaciones en ellas de agentes externos a los propios grupos y los entregables.

Propone la inclusión de características adicionales en los perfiles solicitados, e incluye una matriz RACI para la asignación de roles a los perfiles en cada uno de los grupos.

Propone la creación de un catálogo de buenas prácticas operacionales como complemento a las emitidas por el lote 1, y la puesta a disposición en un gestor de conocimiento compartido para su uso también por los adjudicatarios del resto de lotes.

Propone el uso de metodologías Lean y Agile en el marco del escenario MAGSTIC para el gobierno del equipo, que define de manera perfecta con apoyo en cuatro pilares: procesos (buenas prácticas), estructura (comités y roles), mecanismos de relación (colaboración y transferencia de conocimiento) y tecnología (herramientas).





En cuanto al control del servicio, propone la definición e implementación de indicadores de seguimiento de proyectos y la puesta en marcha de un cuadro de mandos con la herramienta Kibana para el seguimiento del cumplimiento de los ANS. También propone reuniones operativas para el seguimiento y la implementación de un proceso de aseguramiento continuo de los niveles de servicio.

El modelo de operación propuesto y el detalle de provisión de perfiles es totalmente viable y con un excelente grado de robustez para la prestación del servicio de operación, con una redacción perfectamente clara y legible y estructura totalmente correcta. En la descripción del modelo de operación hace un uso adecuado de esquemas y organigramas, que facilitan su comprensión.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **EXCELENTE**: “Excelente nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, excelente nivel de detalle de la misma y excelente rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 100% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 12 puntos**.

4.7.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)

La UTE ATOS-AYESA propone en su oferta la implementación de la mejora continua como un proceso continuado y cuantificable tomando los ANS como punto de referencia. Propone el uso de un marco metodológico basado en el ciclo de Deming PDCA. En lo que se refiere a la implementación de mecanismos prácticos de mejora, propone la puesta en marcha de un modelo de sistematización de la mejora continua y el procedimiento de trabajo para la gestión de la mejora continua basado en PDCA. No hace propuestas reales de mejora, ni propone automatización de procesos.

Presenta de forma esquemática los mecanismos para asegurar la estabilidad del equipo y de minimización de riesgos en caso de bajas, indicando de forma genérica que aplicará al servicio los mecanismos de gestión de sustituciones para minimizar el impacto de las sustituciones, sin definirlos.

No define en este apartado los procedimientos que aplicaría para asegurar la flexibilidad en caso de cambios en los requisitos o ante picos de demanda.





No se describen acciones formativas y de certificación del personal asignado al proyecto en función de las necesidades del servicio y a la impartición de formación específica en determinadas tecnologías, básicas en el proyecto.

La propuesta de implementación de mecanismos de mejora continua y de adaptabilidad del equipo es viable y robusta, con una redacción clara y muy detallada y bien estructurada, con uso adecuado de esquemas y gráficos.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de las mismas y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.

4.7.5 Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)

La solución técnica propuesta es muy aplicable, la oferta tiene un muy buen nivel de profundidad en la mayor parte de los apartados, con muchas propuestas muy bien definidas.

La solución técnica propuesta se adapta muy bien a los requerimientos de la SGAD, y cubre las necesidades expuestas en el PPT. Se muestra un muy buen conocimiento de las herramientas propuestas para utilizar en la prestación del servicio, detallando sus funcionalidades, la aplicabilidad de sus módulos y las posibles opciones de configuración, pero gran parte de las propuestas de uso y configuración de estas herramientas que se hacen en la oferta entran dentro del ámbito de responsabilidad del lote 1.

La propuesta de servicio tiene muy buen nivel de adaptabilidad y robustez, cumpliendo muy bien las condiciones del pliego, con una redacción correcta y legible, y muy buen nivel de detalle y de profundidad.

En general se hace un uso muy bueno de la infografía, con gran variedad de esquemas y gráficos explicativos que facilitan el entendimiento de la oferta y de los flujos que se proponen.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con muy buen nivel de adecuación de ésta a las necesidades de la SGAD, conocimiento





técnico muy bueno sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.

4.8 DXC

4.8.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)

DXC presenta un muy buen plan de proyecto, especialmente en lo que se refiere a los Planes de Transición y Devolución del servicio, muy bien detallados y estructurados. En lo que se refiere a la identificación y categorización de riesgos realistas del proyecto en el Plan de Transición, se detallan los principales riesgos que se pueden detectar con propuesta de medidas de mitigación, así como los factores clave para asegurar la correcta transición.

Se presenta una planificación muy buena de la transición, que se alinea con la disposición de las buenas prácticas de ejecución por parte del lote 1 y se planifica una duración de un mes.

Se propone una estrategia de incorporación global del equipo asignado al servicio de transición y mejora, en lugar de una incorporación global en función de las fases, comenzando con la incorporación del equipo de gobierno. Se detalla la composición del equipo con una tabla que relaciona los roles y las actividades y se menciona la presentación de una matriz RACI, pero no aparece en la oferta.

La Estrategia de Transferencia de Conocimiento durante la transición se divide en varias fases muy bien definidas y mediante un enfoque estructurado, incluyendo una fase de descubrimiento y análisis, otra de formación y otra de puesta en marcha del modelo de servicio.

En lo referente al análisis de desempeño para la certificación de la transición, propone que la verificación se haga durante las dos últimas semanas de la transición, con la recepción y validación de los entregables por parte de la SGAD.

DXC presenta un muy buen Plan de Devolución del servicio, que plantea ejecutar durante el último mes del contrato, con un soporte extendido post-devolución de un mes más, y que incluye una división en fases y la planificación de la transferencia del conocimiento al nuevo adjudicatario o a la SGAD. Presenta una planificación completa





de la fase de devolución con detalle de los mecanismos de transferencia del conocimiento y la gobernanza de la devolución.

Para evitar disfunciones propone una cesión gradual del servicio, con mecanismos de shadowing directo e inverso con los técnicos del nuevo adjudicatario y la extensión del soporte al nuevo adjudicatario durante un mes tras la devolución.

DXC presenta un plan de transición y de devolución del servicio con un muy buen rigor técnico y un muy buen nivel de aplicación a las necesidades de la SGAD. Tiene una gran aplicabilidad y viabilidad, presentando una solución muy robusta y realista.

En lo que se refiere a la redacción y estructura, el plan de transición y devolución de servicio es muy correcto, claro y legible, con muy buen nivel de detalle y concreción. La estructuración es muy buena, adaptada a los requerimientos y nada repetitiva. La infografía se usa de forma adecuada, altamente explicativa y nada redundante con el texto.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de los mismos y muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 7 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 5,6 puntos**.

4.8.2 Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)

La oferta de DXC propone un diseño del servicio totalmente compacto y coherente, denotando un perfecto entendimiento de las necesidades de la SGAD expresadas en el pliego.

La oferta denota claro entendimiento de los procesos requeridos en cada uno de los ámbitos funcionales, presentando un modelo absolutamente compacto y coherente de procesos y funciones, con definición de las distintas fases de los proyectos de migración e integración de organismos en el PTDI. Aunque no presenta detalle del marco metodológico en el que se apoya para la prestación de cada uno de los servicios requeridos y para la creación de un catálogo de buenas prácticas, habla de metodología propia para la gestión del cambio, para la que plantea usar metodologías tipo HCMBOK y ADKAR.





El modelo de gobierno que propone se basa en una estructura clásica de comités a tres niveles, que define perfectamente y que es totalmente aplicable.

Define perfectamente el modelo de relación, los canales, comités e informes y propuestas de herramientas de comunicación, y la interrelación con el resto de los agentes, incluyendo los adjudicatarios del resto de lotes.

En lo que se refiere a la propuesta para establecer la relación y trazabilidad con los responsables de otros lotes, propone un modelo de relación basado en reuniones de alineamiento periódicas con los distintos agentes, uso de foros, y la creación de un comité de crisis ante situaciones de desalineamiento.

El diseño del servicio y modelo de gobierno presentados son muy viables y con un grado muy bueno de robustez y de rigor técnico, una redacción y estructura del diseño de servicios correctas y muy claras. En este punto hace un uso correcto de la infografía, con gráficos y diagramas explicativos que facilitan la comprensión de la oferta

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de los mismos y muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.

4.8.3 Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)

La oferta de DXC presenta una descripción muy buena de las actividades de cada proceso en cada ámbito funcional requerido en el PPT y define las tareas, entregables e implicación de cada perfil a nivel de grupo funcional, no diferenciando entre los distintos procesos en cada ámbito funcional.

Presenta perfiles genéricos con adaptación a los requerimientos del pliego, indicando mejoras en algunos perfiles con experiencia en diseño de scripts para automatización y la incorporación de un técnico de soporte para la realización de informes de seguimiento y de consultores especialistas en gestión del cambio.

Propone la creación de un catálogo de lecciones aprendidas o buenas prácticas operacionales como complemento a las emitidas por el lote 1 y en colaboración con éste.





No propone el uso de metodologías para el gobierno del equipo, pero plantea la utilización de herramientas acordadas con la SGAD para la gestión de tareas y proyectos.

Presenta una estrategia de aseguramiento de la calidad bien estructurada, basada en un método normalizado de seguimiento de los niveles de servicio, integración en el plan de mejora en caso de detectarse desviaciones o tendencias negativas y seguimiento de los resultados siguiente una metodología PDCA. Propone la elaboración de un Plan de Calidad como medida de aseguramiento de los niveles de servicio, cuya composición detalla.

Para el control del servicio, propone la definición e implementación de KPIs de seguimiento de proyectos y del servicio, junto con encuestas de satisfacción, y la puesta en marcha de un cuadro de mandos con la herramienta Microsoft Power BI, de la que ofrece tres licencias, para el seguimiento del cumplimiento de los ANS.

El modelo de operación propuesto y el detalle de provisión de perfiles es muy viable y con un grado de robustez muy bueno para la prestación del servicio de operación, con una redacción clara y legible y estructura correcta. En la descripción del modelo de operación hace un uso adecuado de esquemas y organigramas, que facilitan su comprensión.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de la misma y muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 9,6 puntos**.

4.8.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)

La propuesta de mejora continua de DXC es excelente, muy completa y amplia. Realiza propuestas de mejora en diferentes áreas del servicio, como son la experiencia de usuario con reducción de incidencias, herramientas de autoremediación, acceso a bases de datos de conocimiento y portal de autoaprendizaje, mecanismos de automatización y mejora de capacidades, mejora en la gestión administrativa mediante el uso de herramientas específicas y de reporting, mejoras de la seguridad con el establecimiento de alertas y auditorías y mejora de la configuración.





Presenta de forma muy detallada los mecanismos para asegurar la estabilidad del equipo y de minimización de bajas, mediante políticas de motivación y reducción de la rotación, así como un proceso de mejora continua en la gestión de la incorporación de recursos.

La adaptabilidad ante cambios de requisitos o picos de demanda la asegura mediante el mantenimiento de un equipo adicional de expertos en puesto de trabajo con formación básica en el proyecto y capacidad de incorporarse si es necesario, así como la capacitación permanente del personal, tanto del asignado al proyecto como del equipo adicional.

Para minimizar los riesgos de rotación de perfiles plantea una adecuada gestión del conocimiento y se compromete a programar acciones formativas y de certificación del personal asignado al proyecto en función de las necesidades del servicio y a la impartición de formación específica en determinadas tecnologías, básicas en el proyecto.

La propuesta de implementación de mecanismos de mejora continua y de adaptabilidad del equipo es excelente y robusta, con una redacción totalmente clara y perfectamente detallada y estructurada, con uso adecuado de esquemas y gráficos.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **EXCELENTE**: “Excelente nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, excelente nivel de detalle de las mismas y excelente rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 100% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 12 puntos**.

4.8.5 Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)

La solución técnica propuesta tiene una muy buena aplicabilidad, la oferta tiene un nivel de profundidad muy bueno en la mayor parte de los apartados, con muchas propuestas muy bien definidas.

La solución técnica propuesta se adapta muy bien a los requerimientos de la SGAD, y cubre completamente las necesidades expuestas en el PPT. Se muestra un excelente conocimiento de las herramientas propuestas para utilizar en la prestación del servicio, detallando sus funcionalidades, la aplicabilidad de sus módulos y las posibles opciones de configuración.





La propuesta de servicio tiene un nivel muy bueno de adaptabilidad y robustez, cumpliendo perfectamente las condiciones del pliego, con una redacción correcta y legible, con gran nivel de detalle y de profundidad.

En general se hace un uso muy bueno de la infografía, con gran variedad de esquemas y gráficos explicativos que facilitan el entendimiento de la oferta y de los flujos que se proponen.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con muy buen nivel de adecuación de esta a las necesidades de la SGAD, conocimiento técnico muy bueno sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.





4.9 INFOSER NEW TECHNOLOGIES

4.9.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)

INFOSER NEW TECHNOLOGIES no presenta un plan de proyecto del servicio global, sino que presenta la planificación de un proyecto genérico de integración de organismos.

El Plan de Transición que presenta está enfocado a la ejecución de la fase de transición durante un proyecto de integración de un organismo, pero no describe una fase de transición para la cesión de las responsabilidades asociadas al proyecto por parte del o de los prestadores del servicio actuales.

Presenta algunos errores, como cuando en el detalle de la fase de transición en la descripción de cada una de las fases indica que *“los trabajos a desarrollar en la fase de mejora son los indicados en el apartado 6.3”* en lugar de referirse a la fase de transición.

Presenta una identificación de riesgos realistas para la transición en los proyectos de integración de organismos, aunque la mayor parte son genéricos y serían de aplicación al proyecto global. En este plan de riesgos presenta medidas de mitigación, en alguna de las cuales también hay errores al hacer llamadas a apartados del documento con una numeración distinta a la que indican en la llamada, como en el caso del riesgo R009 que remite a la sección *6.3.5 Escenarios de despliegue de personal* que correspondería al punto 6.3.10. El plan de despliegue de personal es correcto, siempre teniendo en cuenta que se refiere a la transición en un proyecto de integración.

En cuanto a la certificación de la transición, no describe cómo propone realizarla, solo la incluye como un proceso específico.

El Plan de Devolución sí está enfocado al proyecto global. Realiza una descripción clara y completa de las fases, con detalle de los procedimientos de transferencia del conocimiento, cronograma de actividades y métodos para el aseguramiento del servicio durante la evolución (transición gradual, shadowing, acompañamiento). Describe con mucho detalle los entregables que prepararán en esta fase y propone una serie de acciones post-devolución para asegurar durante un plazo determinado la sostenibilidad del servicio prestado por el nuevo adjudicatario.





INFOSER NEW TECHNOLOGIES presenta un plan de transición y de devolución del servicio con un rigor técnico regular y un regular nivel de aplicación a las necesidades de la SGAD.

En lo que se refiere a la redacción y estructura, el plan de transición y devolución de servicio es claro y legible, pero con errores como los anteriormente indicados.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **REGULAR**: “Regular nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, regular nivel de detalle de los mismos y regular rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 40% de los 7 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 2,8 puntos**.

4.9.2 Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)

La oferta de INFOSER NEW TECHNOLOGIES denota entendimiento de los procesos requeridos en cada uno de los ámbitos funcionales, presentando un modelo centrado en una metodología de trabajo propia basada en ITIL, PMBOK, Scrum, ISO 20000 e ISO 27001 para la prestación de los servicios requeridos, CMMI para la gestión de la calidad y PM² para la gestión de proyectos.

Presenta una metodología de gestión de riesgos basada en principios SMART que describe de forma exhaustiva. Incluye muy acertadamente el sistema de gestión de PRTR, con propuesta de informes periódicos y cumplimiento de los principios de la orden ministerial, aunque se limita a enumerarlos. Propone el uso de la herramienta CoFFEE (que nombre erróneamente como CoFFE) para la gestión del PRTR, pero no identifica el responsable para la realización de este seguimiento en este apartado.

Presenta un diseño basado en bloques funcionales, documentación e hitos y basado en tres puntos: marco metodológico, marco organizativo y modelo de prestación del servicio. Sin embargo, la estructura es confusa, mezclando el marco metodológico con el marco organizativo.

Propone una estructura de indicadores de niveles de servicio diferenciada por niveles (estratégico, operativo) y por ámbitos (realización, resultados, impacto) y herramientas basadas en el stack de Office 365 para el seguimiento, pero no plantea el uso de la herramienta de cuadro de mando propuesta por la SGAD.





Presenta un compromiso de diseño de buenas prácticas incompleto: describe la aplicación de un decálogo de buenas prácticas propio, que se articula en torno a unos aspectos que detalla en un gráfico situado por encima de donde se le referencia, lo que dificulta el seguimiento de la descripción. No se compromete a la creación de un catálogo de buenas prácticas específicos para los proyectos de integración.

En la definición del modelo de gobierno presenta un apartado de organigrama con un esquema gráfico basado en dos niveles que no describe hasta el siguiente apartado de roles y responsabilidades, mientras que el esquema de gobernanza basado en dos niveles coincide con la estructura de informes de la PMO que había presentado varios apartados antes, con la inclusión de un tercer nivel de gestión del que no habla en el modelo de gobernanza.

No explica el encaje de la PMO propuesta en esta estructura, cuando indica que el director de la PMO es el máximo responsable con capacidad de decisión, pero no aparece como integrante del órgano de gobierno.

Propone la creación de una Oficina Técnica de Proyecto que inmediatamente después pasa a llamar Oficina Interna de Proyecto y que previamente había llamado PMO Interna, una de cuyas funciones es asegurar la trazabilidad de la relación con los responsables de otros lotes, indicando que centralizará la comunicación entre la SGAD, los organismos y los lotes 1 y 2. Sin embargo, el gráfico explicativo que incluye corresponde al del lote 2, apareciendo el lote 3 como agente externo, ya que tanto texto como gráfico son los mismos que los presentados por la misma empresa para el lote 2, sin ninguna personalización en este apartado.

Con relación a los flujos de comunicación en el modelo de gobierno, propone la creación de tres comités y el establecimiento de dos flujos complementarios que no define, aunque nombra.

Presenta en algunos apartados una redacción confusa y poco cuidada que dificulta el entendimiento, como por ejemplo en el apartado en el que describe los roles del nivel operativo, propone la creación de un rol de Responsable de Proyectos SGAD Lote 3 indicando que *“La SGAD nombrará a un responsable del Lote 3 de ejecución de los proyectos de transformación e integración de organismos del Grupo A nombrado por Infoser NT”*, lo cual es contradictorio además de erróneo, ya que el lote 3 aplica a organismos del Grupo B, no del A. O, por ejemplo, en el apartado en el que define los flujos y canales de comunicación mencionados anteriormente, incluye un párrafo que dice que el modelo de gobernanza *“facilita la creación de dos flujos complementarios*





de comunicación, por medio de la creación de flujos complementarios de comunicación”

Presenta una estructura basada en una división de apartados con subdivisiones hasta en seis niveles que dificulta bastante el seguimiento. Además, hay muchas llamadas internas erróneas: por ejemplo, en el apartado de Mecanismos y herramientas remite al punto “4.3 Descripción de los servicios”, que está justo debajo, cuando en realidad este punto 4.3 se llama “Métodos de aseguramiento de los niveles de Servicio”. El apartado correcto es el 4.1, que es muy amplio y en el que hay un subapartado de sexto nivel llamado “Medios Materiales y herramientas” con muy poco nivel de detalle.

En la descripción de los métodos de aseguramiento de los niveles de servicio remite de forma reiterada al apartado 4.1.3.1.3 que no existe, ya que el punto “4.1.3 PMO interna del proyecto” no tiene subdivisiones.

Presenta un plan de gestión del cambio bastante completo incluyendo un plan de comunicación bien definido, y un plan de formación consistente, presentando una fase para la identificación de necesidades específicas de formación, los perfiles de usuario y el diseño de los cursos, con una propuesta inicial de capacitación bien definida incluyendo las herramientas para la formación. La gestión de la documentación también está bien definida.

En el apartado de diseño la oferta técnicamente es buena, pero muy poco homogénea, con unos puntos con alto nivel de profundidad y otros muy poco definidos o directamente erróneos. Además, tiene errores de redacción y numerosas llamadas internas entre apartados, muchas de las cuales son erróneas o a apartados inexistentes, lo que dificulta mucho el seguimiento y deteriora la credibilidad técnica de la oferta.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **REGULAR**: “Regular nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, regular nivel de detalle de los mismos y regular rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 40% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 3,6 puntos**.

4.9.3 Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)

La oferta de INFOSER NEW TECHNOLOGIES presenta una descripción muy buena de las actividades de los procesos funcionales descritos en el PPT en el apartado de transición





y mejora, con detalle de las responsabilidades y tareas de cada componente de los equipos técnicos con descripción de los entregables asociados a cada una de estas tareas. Sin embargo, como en el resto del documento, hace llamadas a apartados inexistentes, como la que hace en la descripción de la fase de mejora referenciando al apartado 4.1.3.1.3.3 que no aparece en el documento.

La descripción de los perfiles reproduce literalmente lo indicado en el pliego, sin ningún tipo de aportación en cuanto a experiencia real.

La descripción de las tareas y responsabilidades del grupo de transformación e integración, sin embargo, es mucho menos detallada, ya que no presenta la descripción de los perfiles y detalla las tareas de forma muy genérica. La fase de transferencia de conocimiento en la descripción de las tareas de este grupo remite al apartado 4.4.3 donde en teoría se detalla el plan de formación, pero que realmente contiene los objetivos específicos del plan de comunicación (el plan de formación es el punto 4.4.7).

No plantea en el apartado de operación ninguna metodología de organización de tareas ni se remite a las explicadas en otros puntos del documento.

Como método de aseguramiento del servicio, propone la creación de un Plan de Calidad que recogerá una propuesta de cuadro de mando que incluya los indicadores del Anexo 10, que incorpora. No detalla los mecanismos ni las herramientas para hacerlo, tampoco hace propuesta de entregables, solo una descripción genérica de su estructura.

El modelo de operación propuesto y el detalle de provisión de perfiles es viable y con un grado de robustez regular para la prestación del servicio de operación. La redacción y estructura son confusas, con una profundidad excesiva de niveles en los apartados y errores en la redacción que dificultan su seguimiento.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **REGULAR**: “Regular nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, regular nivel de detalle de la misma y regular rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 40% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 4,8 puntos**.





4.9.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)

La propuesta de mejora continua de INFOSER NEW TECHNOLOGIES es completa y amplia. Realiza propuesta de mejoras basadas en automatizaciones, aunque sin especificar en qué casos, pruebas funcionales y de sistema y pruebas de integración de todos los sistemas.

Propone usar metodología PDCA para la mejora continua y como medida para asegurar la mejora del servicio propone la implementación de un Plan de Contingencia en el que se incluiría un Plan de adaptación y resistencia ante cambios imprevistos que contempla actuaciones ante cambios en la demanda, incluyendo como medidas mitigadoras el refuerzo del equipo o el acceso a un equipo de expertos, o ante cambios tecnológicos o evoluciones, que incluye como medidas mitigadoras la identificación de alternativas tecnológicas y programas de formación específica.

En lo referente a la gestión del equipo presenta una matriz RACI con la planificación de responsabilidades de cada perfil por cada fase del proyecto. Presenta una muy buena planificación de formación reglada y no reglada, y un plan de ejecución de formación continua para asegurar la adaptabilidad del personal a las nuevas tecnologías del proyecto. Establece los procedimientos de minimización de la rotación no planificada (flexibilidad laboral, seguimiento del personal, incentivos, formación) y de minimización del impacto ante modificaciones del equipo de trabajo que remite al Plan de Contingencia, donde no especifica las acciones a tomar.

La propuesta de implementación de mecanismos de mejora continua y de adaptabilidad del equipo es muy buena, con una redacción clara y detallada, con uso adecuado de esquemas y gráficos.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de las mismas y muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 9,6 puntos**.

4.9.5 Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)

La solución técnica propuesta por INFOSER NEW TECHNOLOGIES tiene una buena aplicabilidad, se adapta bien a los requerimientos de la SGAD, y cubre las necesidades





expuestas en el PPT. Muestra un excelente conocimiento de las herramientas propuestas para utilizar en la prestación del servicio, pero las propuestas de configuración de las mismas que realiza se solapan en gran medida con las responsabilidades del lote 1, mientras que la descripción de la configuración de las herramientas en lo que compete realmente a este lote es mucho más reducida. Por ejemplo, solo menciona la herramienta ITSM para replicar lo que dice el pliego, pero no describe el uso de la herramienta para ninguna de las funcionalidades previstas.

La propuesta de servicio cumple las condiciones del pliego, pero la redacción en general es confusa, con una estructura complicada de seguir y con múltiples errores. Contiene muchas llamadas internas entre apartados, muchas de las cuales remiten a apartados erróneos o directamente inexistentes. Algunas descripciones no están completadas. Estos errores reducen enormemente la percepción de viabilidad técnica de la oferta.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **REGULAR**: “Regular nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con regular nivel de adecuación de ésta a las necesidades de la SGAD, conocimiento técnico regular sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o regular rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 40% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 3,6 puntos**.





4.10 UTE SOLUTIA SOLUTIONS SERVICES S.L.-SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES S.L.

4.10.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)

La UTE SOLUTIA SOLUTIONS SERVICES S.L.-SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES S.L. no presenta un plan de proyecto del servicio global, sino que presenta la planificación de un proyecto genérico de integración de organismos.

El Plan de Transición que presenta está enfocado a la ejecución de la fase de transición durante un proyecto de integración de un organismo, pero no describe una fase de transición para la cesión de las responsabilidades asociadas al proyecto por parte del o de los prestadores del servicio actuales. Presenta una identificación de riesgos realistas para la transición en los proyectos de integración de organismos, aunque la mayor parte son genéricos y serían de aplicación al proyecto global.

Presenta algunos errores, como cuando en el detalle de la fase de transición en la descripción de cada una de las fases indica que *“los trabajos a desarrollar en la fase de mejora son los indicados en el apartado 6.3”* en lugar de referirse a la fase de transición.

En este plan de riesgos presenta medidas de mitigación completas y aplicables. El plan de despliegue de personal es correcto, siempre teniendo en cuenta que se refiere a la transición en un proyecto de integración.

En cuanto a la certificación de la transición, no describe cómo propone realizarla, solo la incluye como un proceso específico.

El Plan de Devolución sí está enfocado al proyecto global. Realiza una descripción clara y completa de las fases, con detalle de los procedimientos de transferencia del conocimiento, cronograma de actividades y métodos para el aseguramiento del servicio durante la evolución (transición gradual, shadowing, acompañamiento). Describe con mucho detalle los entregables que prepararán en esta fase y propone una serie de acciones post-devolución para asegurar durante un plazo determinado la sostenibilidad del servicio prestado por el nuevo adjudicatario.





La UTE SOLUTIA SOLUTIONS SERVICES S.L.-SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES S.L. presenta un plan de transición y de devolución del servicio con un rigor técnico regular y un regular nivel de aplicación a las necesidades de la SGAD.

En lo que se refiere a la redacción y estructura, el plan de transición y devolución de servicio es claro y legible.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **REGULAR**: “Regular nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, regular nivel de detalle de los mismos y regular rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 40% de los 7 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 2,8 puntos**.

4.10.2 Diseño de servicio y modelo de gobierno (9 puntos)

La oferta de la UTE SOLUTIA SOLUTIONS SERVICES S.L.-SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES S.L. denota entendimiento de los procesos requeridos en cada uno de los ámbitos funcionales, presentando un modelo propio centrado en una metodología de trabajo propia basada en ITIL, PMBOK, Scrum, ISO 20000 e ISO 27001 para la prestación de los servicios requeridos, CMMI para la gestión de la calidad y PM² para la gestión de proyectos.

Presenta una metodología de gestión de riesgos basada en principios SMART que describe de forma exhaustiva. Incluye muy acertadamente el sistema de gestión de PRTR, con propuesta de informes periódicos y cumplimiento de los principios de la orden ministerial. Propone el uso de la herramienta CoFFEE (que nombre erróneamente como CoFFE) para la gestión del PRTR, pero no identifica el responsable para la realización de este seguimiento en este apartado.

Presenta un diseño basado en bloques funcionales, documentación e hitos y basado en tres puntos: marco metodológico, marco organizativo y modelo de prestación del servicio. Sin embargo, la estructura es confusa, mezclando el marco metodológico con el marco organizativo.

Propone una estructura de indicadores de niveles de servicio diferenciada por niveles (estratégico, operativo) y por ámbitos (realización, resultados, impacto) y herramientas basadas en el stack de Office 365 para el seguimiento, pero no plantea el uso de la herramienta de cuadro de mando propuesta por la SGAD.





Presenta un compromiso de diseño de buenas prácticas incompleto: describe la creación de un decálogo que se articula en torno a unos aspectos que detalla en un gráfico. No se compromete a la creación de un catálogo de buenas prácticas específicos para los proyectos de integración.

En la definición del modelo de gobierno presenta un apartado de organigrama con un esquema gráfico basado en dos niveles que no describe hasta el siguiente apartado de roles y responsabilidades, mientras que el esquema de gobernanza basado en dos niveles coincide con la estructura de informes de la PMO que había presentado varios apartados antes, con la inclusión de un tercer nivel de gestión del que no habla en el modelo de gobernanza. Explica el encaje de la PMO propuesta en esta estructura, con incorporación del responsable del PMO en el órgano de gobierno.

Para asegurar la trazabilidad de la relación con los responsables de otros lotes, propone la creación de una Oficina Interna de Proyecto (OTP o PMO) que centralizará la comunicación entre los lotes, la SGAD y los organismos.

Con relación a los flujos de comunicación en el modelo de gobierno, propone la creación de tres comités y el establecimiento de dos flujos complementarios que no define, aunque nombra.

Presenta una estructura basada en una división de apartados con subdivisiones hasta en seis niveles lo que dificulta el seguimiento.

Presenta un plan de gestión del cambio muy completo incluyendo un plan de comunicación muy bien definido y un plan de formación muy consistente, presentando una fase para la identificación de necesidades específicas de formación, los perfiles de usuario y el diseño de los cursos, con una propuesta inicial de capacitación muy bien definida incluyendo las herramientas para la formación. La gestión de la documentación también está muy bien definida.

La oferta es homogénea, con muy buen nivel de profundidad, legible, aplicable y con muy buen rigor técnico.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de los mismos y muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.





4.10.3 Operación del servicio y perfiles requeridos (12 puntos)

La oferta de la UTE SOLUTIA SOLUTIONS SERVICES S.L.-SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES S.L. presenta una descripción muy buena de las actividades de los procesos funcionales descritos en el PPT, tanto en el apartado de transición y mejora como en el de transformación e integración, con detalle de las responsabilidades y tareas de cada componente de los equipos técnicos con descripción de los entregables asociados a cada una de estas tareas.

La descripción de los perfiles reproduce literalmente lo indicado en el pliego, sin ningún tipo de aportación en cuanto a experiencia real.

No se compromete en este apartado a la creación de un catálogo de buenas prácticas operacionales y propone una transferencia de conocimiento basada en el plan de formación. No plantea en el apartado de operación ninguna metodología de organización de tareas ni se remite a las explicadas en otros puntos del documento.

Como método de aseguramiento del servicio, propone la creación de un Plan de Calidad que recogerá una propuesta de cuadro de mando que incluye los indicadores del Anexo 10, que incorpora. No detalla los mecanismos ni las herramientas para hacerlo, ni tampoco hace propuesta de entregables, solo una descripción genérica de su estructura.

El modelo de operación propuesto y el detalle de provisión de perfiles es viable y con un grado de robustez bueno para la prestación del servicio de operación. La redacción y estructura son confusas, con una profundidad excesiva de niveles en los apartados que dificulta su seguimiento.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de la misma y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.

4.10.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)

La propuesta de mejora continua de la UTE SOLUTIA SOLUTIONS SERVICES S.L.-SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES S.L. es completa y amplia. Realiza propuesta de





mejoras basadas en automatizaciones, aunque sin especificar en qué casos, pruebas funcionales y de sistema y pruebas de integración de todos los sistemas.

Propone usar metodología PDCA para la mejora continua y como medida para asegurar la mejora del servicio propone la implementación de un Plan de Contingencia en el que se incluiría un Plan de adaptación y resistencia ante cambios imprevistos que contempla actuaciones ante cambios en la demanda, incluyendo como medidas mitigadoras el refuerzo del equipo o el acceso a un equipo de expertos, o ante cambios tecnológicos o evoluciones, que incluye como medidas mitigadoras la identificación de alternativas tecnológicas y programas de formación específica.

En lo referente a la gestión del equipo presenta una matriz RACI con la planificación de responsabilidades de cada perfil por cada fase del proyecto. Presenta una muy buena planificación de formación reglada y no reglada, y un plan de ejecución de formación continua para asegurar la adaptabilidad del personal a las nuevas tecnologías del proyecto. Establece los procedimientos de minimización de la rotación no planificada (flexibilidad laboral, seguimiento del personal, incentivos, formación) y de minimización del impacto ante modificaciones del equipo de trabajo que remite al Plan de Contingencia, donde especifica detalladamente las acciones a tomar.

La propuesta de implementación de mecanismos de mejora continua y de adaptabilidad del equipo es muy buena, con una redacción clara y detallada, con uso adecuado de esquemas y gráficos.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de las mismas y muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 9,6 puntos**.

4.10.5 Viabilidad de la solución técnica (9 puntos)

La solución técnica propuesta por la UTE SOLUTIA SOLUTIONS SERVICES S.L.-SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES S.L. tiene una buena aplicabilidad, la solución técnica propuesta se adapta bien a los requerimientos de la SGAD, y cubre las necesidades expuestas en el PPT. Se muestra un excelente conocimiento de las herramientas propuestas para utilizar en la prestación del servicio, pero las propuestas de configuración de las mismas que realiza se solapan en gran medida con las





responsabilidades del lote 1 mientras que la descripción de la configuración de las herramientas en lo que compete realmente a este lote es mucho más reducida. Por ejemplo, solo menciona la herramienta ITSM para replicar lo que dice el pliego, pero no describe el uso de la herramienta para ninguna de las funcionalidades previstas.

La propuesta de servicio cumple las condiciones del pliego, pero la redacción tiene una estructura complicada de seguir ya que contiene muchas llamadas internas entre apartados y una estructura de subniveles muy profunda.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de detalle y profundidad de la solución técnica, con buen nivel de adecuación de ésta a las necesidades de la SGAD, conocimiento técnico bueno sobre las herramientas utilizadas por la SGAD en el proyecto y/o buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 9 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 5,4 puntos**.





5. Resumen de la valoración de las ofertas

En esta tabla se muestra el resultado final de la valoración de las ofertas recibidas del Lote 3 del expediente 2021PA004182.

LICITADOR	Planes de Transición y de Devolución del servicio	Diseño de servicio y modelo de gobierno	Operación del servicio	Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio	Viabilidad de la solución técnica	Puntuación Total
	7	9	12	12	9	49
KYNDRYL	ACEPTABLE (60%)	ACEPTABLE (60%)	ACEPTABLE (60%)	MUY BUENO (80%)	ACEPTABLE (60%)	31,8
	4,2	5,4	7,2	9,6	5,4	
UTE ZELENZA- ALTEN-IBERMÁTICA	ACEPTABLE (60%)	ACEPTABLE (60%)	ACEPTABLE (60%)	EXCELENTE (100%)	ACEPTABLE (60%)	34,2
	4,2	5,4	7,2	12	5,4	
CAPGEMINI	REGULAR (40%)	MUY BUENO (80%)	ACEPTABLE (60%)	MUY BUENO (80%)	ACEPTABLE (60%)	32,2
	2,8	7,2	7,2	9,6	5,4	
UTE SEIDOR SOLUTIONS S.L.& NTTDATA INFRASTRUCTURE ENGINEERING S.L.U.	EXCELENTE (100%)	EXCELENTE (100%)	EXCELENTE (100%)	MUY BUENO (80%)	EXCELENTE (100%)	46,6
	7	9	12	9,6	9	
ACCENTURE S.L.	ACEPTABLE (60%)	ACEPTABLE (60%)	ACEPTABLE (60%)	ACEPTABLE (60%)	ACEPTABLE (60%)	29,4
	4,2	5,4	7,2	7,2	5,4	
UTE ATOS-AYESA	EXCELENTE (100%)	MUY BUENO (80%)	EXCELENTE (100%)	ACEPTABLE (60%)	MUY BUENO (80%)	40,6
	7	7,2	12	7,2	7,2	
DXC	MUY BUENO (80%)	MUY BUENO (80%)	MUY BUENO (80%)	EXCELENTE (100%)	MUY BUENO (80%)	41,6
	5,6	7,2	9,6	12	7,2	
INFOSER NEW TECHNOLOGIES	REGULAR (40%)	REGULAR (40%)	REGULAR (40%)	MUY BUENO (80%)	REGULAR (40%)	24,4
	2,8	3,6	4,8	9,6	3,6	
UTE SOLUTIA SOLUTIONS SERVICES S.L.-SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES S.L.	REGULAR (40%)	MUY BUENO (80%)	ACEPTABLE (60%)	MUY BUENO (80%)	ACEPTABLE (60%)	32,2
	2,8	7,2	7,2	9,6	5,4	

De acuerdo con el artículo 64 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, los abajo firmantes (quienes han realizado la valoración que se ha plasmado en el presente documento) manifiestan que en ellos no concurre ningún conflicto de interés que pueda comprometer su imparcialidad e independencia durante el procedimiento de contratación del presente expediente administrativo de contratación. De igual forma, se comprometen a poner en conocimiento de la Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, de





MINISTERIO DE ASUNTOS
ECONÓMICOS Y
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO DE
DIGITALIZACIÓN E INTELIGENCIA ARTIFICIAL
SECRETARIA GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN DIGITAL
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
INFRAESTRUCTURAS Y OPERACIONES

manera inmediata, cualquier potencial conflicto de interés que pueda producirse durante el desarrollo del procedimiento de adjudicación o durante la fase de ejecución del citado expediente.

Jorge Moreno del Val

Subdirector General de Infraestructuras y Operaciones

Código seguro de Verificación : GEN-e4af-cd75-9ea5-f70d-ccf4-d0b7-98bf-4343 | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consult...>

