



Informe tècnic valoratiu de la licitació en el concurs per a la contractació, mitjançant concurs obert, d'una empresa especialitzada per a la prestació del servei d'atenció personalitzada i manteniment del cercador del servei de consultes lingüístiques Optimot de la Generalitat de Catalunya (expedient CU-2022-1) (procediment obert – anticipat 2022)

S'ha presentat a la licitació una empresa:

- MagmaCultura, SL

L'empresa ha estat admesa atès que la seva proposta s'ajusta a les especificacions del plec de prescripcions tècniques i administratives que regeixen l'expedient.

De conformitat amb els criteris establerts, es valoren els criteris subjectes a un judici de valor, d'acord amb la puntuació que s'especifica en la graella següent:

Valoració de l'oferta

	Puntuació màxima	Puntuació MagmaCultura, SL
I. VALORACIÓ TÈCNICA (47,5 PUNTS)	47,5	47,5
Solució proposada i recursos (22,5 punts)	22,5	22,5
○ el model de planificació de la posada en funcionament	2,5	2,5
○ el model dels protocols i procediments del servei	5	5
○ el model del pla de contingència i del pla d'adaptabilitat	5	5
○ els recursos destinats	5	5
○ el model del pla de formació	2,5	2,5
○ el model de la infraestructura tecnològica	2,5	2,5
Model de relació i de gestió del servei	15	15
○ el model d'estructura organitzativa	5	5
○ els procediments de relació, seguiment, coordinació i comunicació (des del punt de vista intern de treball, de coordinació i de relació amb la DGPL)	5	5
○ la gestió de la qualitat, indicadors i nivells de servei	5	5
Plans de transició i devolució del servei	10	10
II. VALORACIÓ DE MILLORES EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI		
○ Accions de difusió de l'Optimot i estratègia de comunicació (des del punt de vista de la difusió externa del servei)	2,5	2,5
○ Pla d'igualtat entre homes i dones		
○ Protecció de la salut		
TOTAL CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR (sobre B)	50	50

Aquesta valoració es fonamenta en les consideracions següents.



CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR (sobre B) – 50 punts

I. VALORACIÓ TÈCNICA (47,5 PUNTS)

- Solució proposada i recursos (22,5 punts)

Es valorarà:

- el model de planificació de la posada en funcionament (2,5 punts)
- el model dels protocols i procediments del servei (5 punts)
- el model del pla de contingència i del pla d'adaptabilitat (5 punts)
- els recursos destinats (5 punts)
- el model del pla de formació (2,5 punts)
- el model de la infraestructura tecnològica (2,5 punts)

- Model de relació i de gestió del servei (15 punts)

Es valorarà:

- el model d'estructura organitzativa (5 punts)
- els procediments de relació, seguiment, coordinació i comunicació (des del punt de vista intern de treball, de coordinació i de relació amb la DGPL) (5 punts)
- la gestió de la qualitat, indicadors i nivells de servei. (5 punts)

- Plans de transició i devolució del servei (10 punts)

Es valoraran els plans de transició i devolució del servei per minimitzar l'impacte en la prestació del servei.

II. VALORACIÓ DE MILLORES EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI (2,5 PUNTS)

Es valoraran les millores en les prestacions superiors o serveis addicionals oferts per l'empresa licitadora que superin els mínims reflectits en el plec.

Les millores que es valoraran seran en els àmbits següents i caldrà que siguin concretes i ben desenvolupades per tal que puguin ser puntuades:

- Accions de difusió de l'Optimot i estratègia de comunicació (des del punt de vista de la difusió externa del servei)
- Pla d'igualtat entre homes i dones
- Protecció de la salut



VALORACIÓ DE LA PROPOSTA DE MAGMACULTURA, SL

1. VALORACIÓ TÈCNICA (47,5 PUNTS)

1.1. Solució proposada i recursos (22,5 punts)

1.1.1 Model de planificació de la posada en funcionament (2,5 punts)

Pel que fa a la posada en funcionament del servei, MagmaCultura, SL, estableix tres fases: inicial, per als tràmits administratius; de preparació i revisió dels procediments, i d'inici del servei (1 de gener de 2022), i explica les estratègies per aconseguir d'assolir els objectius amb excel·lència.

La proposta compleix els requeriments del Plec de prescripcions tècniques.

1.1.2. Model dels protocols i procediments del servei (5 punts)

MagmaCultura, SL, garanteix que l'equip de lingüistes atendrà per ordre i segons indicacions de la DGPL les diverses tasques del servei i assumeix tots els criteris i procediments que estableix la DGPL per al funcionament del servei d'atenció de consultes lingüístiques i manteniment del cercador de l'Optimot. Exposa una relació exhaustiva dels protocols generals de funcionament del servei:

- protocols generals de funcionament del servei (preparació del servei, estat i situació del personal, tancament del servei i recollida d'incidències);
- protocols en relació amb l'atenció de consultes rebudes sobre llengua catalana: les consultes que no pot resoldre el nivell 1 passen al nivell 2 (IEC, TERMCAT i DGPL);
- protocol general d'atenció personalitzada de les consultes que arriben per telèfon, pel gestor de consultes o per web: identificació de l'usuari, redacció de la consulta, classificació, foment de l'ús, resolució i avaluació de les consultes resoltes per garantir la qualitat de la comunicació;
- protocols en relació amb la creació, el manteniment i l'actualització de les fitxes de l'Optimot;
- protocols en relació amb altres tasques de l'equip de lingüistes de nivell 1, que inclouen el protocol d'actuació en cas d'incidència al cercador públic;
- protocol de treball al perfil de Twitter;
- protocol de treball al blog de l'OPtimot.

MagmaCultura, SL, inclou una exposició detallada dels recursos, les tècniques i les estratègies per a la comunicació de qualitat d'un servei d'atenció a l'usuari, fet que



demostra l'experiència que té en aquestes tasques. El contingut és adequat al servei d'atenció personalitzada de l'Optimot.

Pel que fa a les tasques de manteniment i actualització de les fonts d'informació i de les fitxes de l'Optimot, l'empresa es compromet a seguir els criteris i els procediments que estableix la DGPL, incloent-hi els d'avaluació periòdica del servei. Igualment pel que fa a altres tasques que ha de fer l'equip de nivell 1: resolució de consultes en cua, gestió de fitxes, explotació de la informació, manteniment dels documents del servei, gestió i dinamització del blog i del perfil de Twitter, etc.

La proposta es considera molt adequada.

1.1.3. Model del pla de contingència i del pla d'adaptabilitat (5 punts)

Plans de contingència en cas de caiguda o saturació del servei

L'oferta compleix els requeriments pel que fa a mecanismes en cas de caiguda del servei. La solució tècnica dona resposta a les necessitats del servei, ja que l'empresa té una dualitat de línies d'alta capacitat contractades a operadors diferents, per si en una d'aquestes es produeix una fallada. Quan hi ha acumulació de trucades, poden gestionar les cues d'espera amb missatges personalitzats i, en cas d'acumulació de tasques, disposen de personal de reforç format.

Pla d'adaptabilitat

En aquest aspecte, MagmaCultura, SL, fa una proposta que garanteix la capacitat de l'empresa de donar resposta a les noves necessitats que puguin sorgir relacionades amb el servei. La proposta es basa en la capacitat dels diferents departaments de l'empresa d'acord amb les funcions que tenen assignades i la seva relació amb el servei: Captació de Públics, Producció, Tecnologia de la Informació i Recursos Humans.

MagmaCultura, SL, es compromet a adaptar-se al canvi de qualsevol dels elements del servei (procediments, programes informàtics, maquinari...) després d'estudiar el tema amb la DGPL.

L'empresa proposa un pla d'actuació basat en la redistribució de tasques en funció de les necessitats que han anat sorgint en el servei. Atès l'èxit que s'ha assolit en l'especialització en les tasques que es fan, MagmaCultura, SL, vol capacitar tot l'equip perquè assumeixi diverses tasques i trobi l'equilibri entre l'especialització i el coneixement global del servei. L'objectiu final és donar resposta amb la màxima celeritat a qualsevol necessitat d'incorporació o substitució de personal que pugui sorgir.

La proposta es considera molt adequada.

1.1.4. Recursos destinats (5 punts)



El personal que integra l'equip de nivell 1 compleix amb els perfils que demana el Plec de prescripcions tècniques.

Pel que fa al procés, els criteris i les fonts de selecció del personal, en l'oferta s'exposen les fases del procés de selecció de personal nou en cas de baixa d'un membre de l'equip o d'ampliació del servei, sempre de manera coordinada amb la DGPL: definició del perfil, difusió de la vacant, selecció i anàlisi de currículums, primera entrevista, avaluació mitjançant una prova escrita elaborada amb la participació de la DGPL, segona entrevista amb avaluació de l'actitud del candidat, i formació de la persona nova.

1.1.5. Model del pla de formació (2,5 punts)

MagmaCultura, SL, es responsabilitza de la formació i el reciclatge de les persones que formen l'equip de nivell 1, de la formació inicial per a noves incorporacions de personal i preveu la possibilitat que la DGPL hi participi si ho considera oportú. El Pla de formació que proposa s'estructura en dos grans blocs:

- El pla de formació inicial, més genèric, consta de 3 mòduls: el personal de nova incorporació ha de fer tots els mòduls; el mòdul 1 recull els aspectes exposats al plec de prescripcions tècniques.
- El pla de formació continuada i reciclatge pretén aprofundir i proporcionar els coneixements complementaris per als projectes que es van duent a terme; per exemple:
 1. Sessions mensuals de 4 hores de tipus monogràfic: sobre temes específics d'interès per al conjunt dels treballadors.
 2. Formació i acompanyament en la comunicació a través de les xarxes socials i del blog i del Twitter (des del Departament de Captació de Públics).
- Formació per cobrir necessitats concretes del servei: temes que suposin una novetat; reciclatge per a la millora del servei, i formació per corregir mancances detectades.

A més, MagmaCultura, SL, proposa nous temes de formació, amb la idea de concretar-los conjuntament amb la DGPL: gestió de Twitter, gestió del temps, treball de la cohesió d'equip, gestió de crisis a Twitter i ús de les eines Hootsuite i Microsoft Teams.

La proposta es considera molt adequada.

1.1.6. Model de la infraestructura tecnològica (2,5 punts)

L'empresa compleix els requeriments tecnològics demanats en el plec de prescripcions tècniques. També proposa la tecnologia telefònica necessària per prestar el servei d'atenció personalitzada i proposa millores en les funcionalitats d'aquesta atenció.

També inclou en l'oferta la connexió amb la plataforma de treball del servei de consultes de la DGPL i una tauleta digital, amb la qual cosa compleix els requeriment exigits.

1.2. Model de relació i de gestió del servei (15 punts)

1.2.1. Model d'estructura organitzativa (5 punts)



MagmaCultura, SL, proposa que, en el marc de l'empresa, el servei s'adscriui al Departament d'Operacions. La proposta explica amb detall quines són les funcions que s'atribueixen al responsable del servei. Es té en compte com s'integra el servei en l'organigrama de l'empresa, l'estructura i les funcions de l'equip de lingüistes i de la cap de l'equip, i la interlocució amb la DGPL.

1.2.2. Procediments de relació, seguiment, coordinació i comunicació (des del punt de vista intern de treball, de coordinació i de relació amb la DGPL) (5 punts)

El model de relació entre la DGPL i l'empresa que planteja MagmaCultura, SL, es basa en un sistema organitzat que engloba diversos nivells d'estructura de seguiment amb l'objectiu de disposar de més capacitat de reacció davant de situacions inesperades i de més capacitat d'anàlisi: sistema de reunions (setmanals, quinzenals, trimestrals i anual de tancament) de diferents nivells segons les necessitats funcionals del servei per garantir la coordinació entre els diferents actors implicats. A més, l'empresa preveu fer reunions puntuals amb la DGPL per tractar aspectes concrets derivats de noves tasques o nous processos, i hi establirà una comunicació continuada.

1.2.3. Gestió de la qualitat, indicadors i nivells de servei. (5 punts)

MagmaCultura, SL, es compromet a generar informes de seguiment i avaluació del servei periòdicament amb els indicadors quantitatius i qualitatius que estableix la DGPL al plec de prescripcions tècniques. També ofereix la possibilitat de fer servir el programari de gestió i explotació de dades intern pel que fa a l'atenció telefònica per poder fer una anàlisi qualitativa i quantitativa més profunda.

Segons l'empresa, els resultats d'aquestes actuacions han de permetre activar les mesures pertinents en matèria de formació per solucionar possibles deficiències.

1.3. Plans de transició i devolució del servei (10 punts)

Com que MagmaCultura, SL, és l'empresa que actualment presta el servei, no exposa el pla de transició i sí el pla de devolució.

Pel que fa al pla de devolució del servei, l'empresa es compromet a portar-lo a terme en les mateixes condicions que les exposades al plec de prescripcions tècniques: defineix les fases i els recursos necessaris per dur-lo a terme, exposa el mètode previst per fer la transferència de coneixement i la tecnològica, i els requeriments que caldrà demanar a una nova empresa adjudicatària, si escau.

II. VALORACIÓ DE MILLORES EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI (2,5 PUNTS)

Es valoraran les millores en les prestacions superiors o serveis addicionals oferts per l'empresa licitadora que superin els mínims reflectits en el plec.



Les millores que es valoraran seran en els àmbits següents i caldrà que siguin concretes i ben desenvolupades per tal que puguin ser puntuades:

- Accions de difusió de l'Optimot i estratègia de comunicació (des del punt de vista de la difusió externa del servei)
- Pla d'igualtat entre homes i dones
- Protecció de la salut

MagmaCultura, SL, proposa diverses millores relacionades amb les funcions i tasques que formen part del servei de consultes lingüístiques Optimot. Es valoren molt positivament les accions proposades següents:

- **Millora en les accions de difusió de l'Optimot i estratègia de comunicació:** l'empresa proposa quatre millores. La primera serien dues accions de difusió (Els Optimots de l'Any i L'Optimot de la Diada); la segona es tracta d'oferir un programa semestral de trobades amb comunitats virtuals per fer difusió del servei (*meetups*); la tercera, un pla de col·laboració digital amb perfils institucionals de l'àmbit lingüístic i cultural català, i la quarta, una planificació més acurada de les convocatòries públiques.
- **Pla d'igualtat entre homes i dones:** ofereix una millora que consisteix en un pla d'igualtat entre homes i dones en la seva empresa. També té un protocol per a la prevenció, detecció, actuació i resolució de l'assetjament moral i per raó de sexe.
- **Protecció de la salut:** ofereix una millora que consisteix en un pla de protecció de la salut dels seus treballadors.

A més, l'empresa també ofereix **millores en la infraestructura** (equipant amb un ordinador portàtil els lingüistes per teletreballar) i **millores en la qualitat i eficiència del servei** (activant personal de reforç i implantant el programa Microsoft Teams com a eina de comunicació i col·laboració).

Per tant, l'oferta de MagmaCultura, SL, pel que fa als criteris subjectes a un judici de valor, es valora en 50 punts.

La cap del Servei
de Recursos Lingüístics

Vist i plau
La sub-directora general

Àngels Guerrero i Nàjar

Marta Xirinachs i Codina