

INFORME DE VALORACIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SUPORT DE SERVEIS D'EXPERIÈNCIA D'USUARI

Expedient: AOC-2021-98

1. INTRODUCCIÓ

En data 5 d'agost de 2021, mitjançant procediment obert, el Consorci Administració Oberta de Catalunya va publicar la licitació “**Serveis de suport d'experiència d'usuari**”, que correspon amb l'expedient AOC-2021-98. Finalitzat el termini per a presentar ofertes (10 de setembre de 2021 a les 14:00h), en data 16 de setembre de 2021, va tenir lloc la reunió de la mesa de contractació en la que es va procedir a comprovar la documentació requerida i a l'obertura del Sobre B que contenia les ofertes avaluable mitjançant judici de valor, on la mesa acorda sotmetre a informe tècnic la valoració de proposicions presentades per les següents empreses:

1. BABEL SISTEMAS DE INFORMACIÓN, S.L. - B83603191 (en endavant **Babel**)
2. Everis Spain, S.L.U. - B82387770 (en endavant **Everis**)
3. Happy User Experiences, SL - B65914848 (en endavant **Interactius**)
4. Deloitte Consulting SLU - B81690471 (en endavant **Deloitte**)
5. Métodos y Tecnología de Sistemas y Procesos SL - B81758344 (en endavant **MTP**)
6. Opentrends Solucions i Sistemes, S.L. - B63446470 ((en endavant **Failfast**)
7. LOGIC SOLUTIONS CONSULTING SL - B57820847 (en endavant **Logic Solutions**)
8. SCOPE 360, S.L. - B66351206 (en endavant **Multiplifica**)

2. CRITERIS DE VALORACIÓ

Els criteris de la valoració de la present licitació són els següents:

	Puntuació màxima àmbit	Puntuació màxima criteri	Puntuació màxima subcriteri
Solució proposada	39		
Proposta de serveis detallada i metodologia de treball		12	
Descripció detallada de la proposta de serveis, mètodes, tècniques i eines per garantir el compliment dels requisits detallats al plec tècnic i metodologia de treball proposada. Es valorarà l'ús de metodologies <i>Design Thinking</i> , <i>Lean</i> , <i>Agile</i> o similars i el seu encaix amb els requisits descrits al plec de prescripcions tècniques			12
Equip de treball detallant el seu currículum vitae		20	
Es valorarà la formació de l'equip de treball en relació a la seva idoneïtat pel desenvolupament d'aquest contracte, superior a l'exigida en l'adscripció de mitjans (apartat G4 d'aquest plec)			4
Es valorarà l'experiència de l'equip de treball en tasques de en disseny de productes i serveis, superior a l'exigida en l'adscripció de mitjans (apartat G4 d'aquest plec)			4
Es valorarà la qualitat de les feines de l'equip de treball. Es presentaran 5 feines relacionades amb els diferents requisits del plec tècnic acompanyades cadascuna d'un anàlisi detallant els subcriteris de qualitat que l'AOC ha considerat oportú. La qualitat es valorarà entre els 4 subcriteris que l'AOC ha determinat rellevants i que són els següents: 1. Proposta de valor: descripció de problema, necessitat o repte i descripció de la proposta de valor de la solució. 2. Innovació: Com d'original i innovadora és la solució dins del seu sector. 3. Impacte: Com la solució s'ha traduït en valor efectiu pel client i/o usuaris. 4. Procés: quines fases del procés de disseny o tasques descrites en els requisits inclou, i enumerar i descriure les tècniques o mètodes emprats en les diferents fases. La qualitat es valorarà fent la mitjana entre els 4 subcriteris, on cada un d'ells puntua per igual.			12
Model de relació, gestió, seguiment i qualitat		4	
Descripció dels procediments de relació (reunions, canals de comunicació, seguiment de tasques, informes de seguiment, etc.), model de gestió de la qualitat proposat, indicadors proposats per avaluar-lo i mesures per garantir el compliment de l'acord de nivell de servei			4
Model de pla de devolució del servei		3	3
Milliores addicionals	10		
Servei de formació a mida en disciplines dins de l'UX		4	4
Serveis de consultoria d'anàlisi i visualització de dades		3	3
Serveis de consultoria tècnica de llenguatges de programació front-end		3	3
TOTAL	49	49	49

3. QUADRE DE VALORACIONS I PUNTUACIONS

Les vuit propostes compleixen els requisits demanats al plec de prescripcions tècniques. Com a requisits que són, queden exclosos de valoració.

A continuació s'exposa l'avaluació dels criteris d'adjudicació avaluables en funció del judici de valor determinats al plec de clàusules administratives, amb una puntuació màxima de 49 punts.

	BABEL SISTEMAS DE INFORMACIÓ N, S.L.	Everis Spain, S.L.U.	Happy User Experiences, SL	Deloitte Consulting SLU	Métodos y Tecnología de Sistemas y Procesos SL	Opentrends Soluciones i Sistemas, S.L.	LOGIC SOLUTIONS CONSULTING SL	SCOPE 360, S.L.
Solució proposada								
Proposta de serveis detallada i metodologia de treball								
Descripció detallada de la proposta de serveis, mètodes, tècniques i eines per garantir el compliment dels requisits detallats al plec tècnic i metodologia de treball proposada. Es valorarà l'ús de metodologies <i>Design Thinking</i> , <i>Lean</i> , <i>Agile</i> o similars i el seu encaix amb els requisits descrits al plec de prescripcions tècniques	9	8	8	10	6	12	4	8
Equip de treball detallant el seu currículum vitae								
Es valorarà la formació de l'equip de treball en relació a la seva idoneïtat pel desenvolupament d'aquest contracte, superior a l'exigida en l'adscripció de mitjans (apartat G4 d'aquest plec)	1,5	1	4	0,5	2	3,5	0	2,5
Es valorarà l'experiència de l'equip de treball en tasques de en disseny de productes i serveis, superior a l'exigida en l'adscripció de mitjans (apartat G4 d'aquest plec)	1,93	0,9	1,62	0,5	1	3,05	4	1,81
Es valorarà la qualitat de les feines de l'equip de treball. Es presentaran 5 feines relacionades amb els diferents requisits del plec tècnic acompanyades cadascuna d'un anàlisi detallant els subcriteris de qualitat que l'AOC ha considerat oportú. La qualitat es valorarà entre els 4 subcriteris que l'AOC ha determinat rellevants i que són els següents: 1. Proposta de valor: descripció de problema, necessitat o repte i descripció de la proposta de valor de la solució. 2. Innovació: Com d'original i innovadora és la solució dins del seu sector. 3. Impacte: Com la solució s'ha traduït en valor efectiu pel client i/o usuaris. 4. Procés: quines fases del procés de disseny o tasques descrites en els requisits inclou, i enumerar i descriure les tècniques o mètodes emprats en les diferents fases. La qualitat es valorarà fent la mitjana entre els 4 subcriteris, on cada un d'ells puntua per igual.	6	5	10	9	7	12	0	7
Model de relació, gestió, seguiment i qualitat								
Descripció dels procediments de relació (reunions, canals de comunicació, seguiment de tasques, informes de seguiment, etc.), model de gestió de la qualitat proposat, indicadors proposats per avaluar-lo i mesures per garantir el compliment de l'acord de nivell de servei	2,5	3,5	2	4	3,5	4	1	1
Model de pla de devolució del servei	2,5	3	1	3	1	3	0,5	1,5
Millors addicionals								
Servei de formació a mida en disciplines dins de l'UX	4	4	4	4	4	4	1	4
Serveis de consultoria d'anàlisi i visualització de dades	3	1	2	1	1	1	2	1
Serveis de consultoria tècnica de llenguatges de programació front-end	3	2	2	2	1	3	0,5	2
TOTAL	33,43	28,4	34,62	34	26,5	45,55	13	28,81

L'avaluació detallada de cadascun dels criteris és la següent:

Descripció de la proposta de serveis detallada i metodologia de treball

A nivell de la proposta general, tots els licitadors basen la seves metodologies en reconegudes metodologies com *Design System*, *Lean* o *Agile* i per tant s'ajusten a les fases i tasques requerides en el plec tècnic. Ara bé, **Babel**, **Deloitte** i **Failfast** són els que ofereixen propostes de serveis més detallades (que no vol dir millors) on es poden consultar en diagrama i en detall les fases, tècniques/activitats i eines que empraran. A continuació es descriu què presenten els licitadors (sempre serà per l'ordre en que apareixen en l'apartat 1r. d'Introducció d'aquest informe, si no es diu el contrari):

- **Babel**, presenta una **proposta de serveis** força detallada amb una metodologia pròpia de 5 fases que integra Design System, Lean UX i Agile, però que ha adaptat a les tasques requerides del Plec Tècnic. En aquesta proposta descriu amb riquesa en què consisteix cada una de les fases amb les **tècniques** (entre 3 i 6 per fase), **eines** o plataformes tecnològiques. Dins de la supervisió al desenvolupament, detalla que donarà suport UX als desenvolupadors.
- **Everis**, presenta una **proposta de serveis** bastant sintetitzada amb una metodologia pròpia de 5 passos inspirada en aquests 4 corrents metodològics: UCD, Design System, Service Design i Inclusive Design. En aquesta proposta no descriu en què consisteix cada una de les fases, tot i que presenta una fitxa molt detallada de les **tècniques** (unes 15) que utilitzarà. No indica quines **eines** o plataformes tecnològiques. Deixa molt clar que donarà suport UX als desenvolupadors.

- **Interactius**, presenta una **proposta de serveis** molt sintetitzada amb una metodologia inspirada en Design System molt similar a les tasques requerides en el Plec. En aquesta proposta descriu molt breument la majoria de les fases proposades (val a dir que en la de disseny del producte ofereix més detall). L'oferta de **tècniques** que enumera és molt complerta (entre 6 i 12 per fase) tot i que no les descriu. No cita cap **eina** o plataformes tecnològiques.
- **Deloitte**, presenta una **proposta de serveis** molt detallada i ofereix una visió global del seu procés metodològic que va des de la fase d'assumpció del servei i execució fins la devolució. No detallarem i valorarem aquí la fase d'assumpció ni devolució donat que es valoraran en altres seccions d'aquest informe. Centrant-nos doncs en la fase d'execució, veiem que es proposa una metodologia plenament adaptada a les tasques requerides del Plec Tècnic basada en Agile emprant Kanban. **Deloitte** fa un desclos dels diferents fases on inclou descripció, activitats, tasques i actuacions, i enumera i descriu les **eines** (plataformes tecnològiques) i lliurables. A més destaca normalment 2 **tècniques** per fase que considera clau.
- **MTP**, presenta una **proposta de serveis** no massa detallada amb una metodologia adaptada a les tasques requerides del Plec Tècnic, tot i no fer menció explícita a reconegudes metodologies com Design Thinking, Lean, Agile o similars. En aquesta proposta descriu de forma poc concisa en què consisteix cada una de les fases amb les seves activitats i alguna **tècnica** (entre 1 i 3 per fase). No esmenta **eines** o plataformes tecnològiques.
- **Failfast**, presenta una **proposta de serveis** molt detallada i visualment rica i atractiva (fet que ajuda a entendre-la millor) amb una metodologia que combina 3 corrents metodològics: Design System, Lean UX i Growth Strategy. Descriu en què consisteix cada una de les fases, els serveis o activitats que inclou i enumera les **tècniques** que ofereix (de 8 a 15 per fase). De les tècniques més importants en fa una descripció detallant els recursos dedicats (p.e: volum usuaris, duració, lliurables, outputs...). En concret la fase de disseny i producció desglossa gran quantitat de serveis i disciplines de disseny (p.e content design, pla de comunicació...) A més indica i descriu quines **eines** o plataformes tecnològiques utilitzarà.
- **Logic Solutions**, presenta una **proposta de serveis** molt poc detallada amb una metodologia sobretot basada en Agile amb incorporacions de Design Thinking, que ha adaptat a les tasques requerides del Plec Tècnic. En aquesta proposta no descriu en què consisteix cada una de les fases, ni les **tècniques** ni **eines** o plataformes tecnològiques emprades (excepte Azure Boards per la gestió de boards).
- **Multiplica**, presenta una **proposta de serveis** força detallada amb dos enfoc metodològics segons el projecte es consideri de millora continua (execució) o pel contrari d'innovació i noves necessitats (exploració).
 - a. En el cas que sigui d'execució proposa una metodologia pròpia de 5 fases que s'adapta a les tasques requerides del Plec Tècnic, i en cas que l'AOC ho requereixi no hi hauria cap inconvenient en utilitzar Design Thinking o Lean UX. En aquesta metodologia descriu breument cada fase amb el conjunt d'activitats i algun mètode o **tècnica** (de 2 a 5), tot i que en la fase de recerca obre la porta a utilitzar-ne més. No esmenta **eines** o plataformes tecnològiques. En canvi, sí que desglossa els outputs per fase.
 - b. Quan sigui d'explotació s'utilitzarà un enfoc Agile, amb sprints més curts i basats en principis de co-creació, feedback continu, iteració i test. En aquest apartat tan sols es sintetitza objectius i principis metodològics

Valoració (de més a menys):

- La proposta de **Failfast** és valorada amb la millor puntuació. És molt completa, específica i ofereix una metodologia flexible que s'adaptada a diferents escenaris d'incertesa. Detalla quantitat de tècniques i eines, així com serveis de valor aportats en les diferents fases, que altres licitadors no fan. Les fases d'estratègia i disseny són més riques i complertes que les de la resta de licitadors.
- **Deloitte**: La seva proposta és molt detallada, específica i ajustada explícitament a les tasques requerides en el plec tècnic, tot i ser una mica redundant i repetiu en el redactat. Oferta bastants tècniques, però no arriba al volum i diversitat del licitador millor valorat. L'apartat d'eines i entrega és molt complert.
- **Babel**: La seva proposta és molt detallada i ajustada explícitament a les tasques requerides en el plec tècnic.
- **Everis, Interactius i Multiplica** es valoren positivament ja que fan només una descripció de la proposta de serveis, tècniques, eines i metodologia, amb un cert nivell de detall, tot i que per exemple no esmenten eines o plataformes tecnològiques. S'aprecia l'enfoc diferent de **Multiplica**, però li falta concreció.
- **MTP**, fa una descripció massa sintètica, tot i que ajustada explícitament a les tasques requerides en el plec tècnic.
- **Logic Solutions** presenta una proposta de serveis molt breu, i no explícita com s'ajustarà a les tasques requerides en el plec tècnic.

Es valorarà la formació de l'equip de treball en relació a la seva idoneïtat pel desenvolupament d'aquest contracte, superior a l'exigida en l'adscripció de mitjans

Tots els licitadors, excepte **Logic Solutions** tenen personal amb formació **superior a la requerida** en el punt G4 d'aquest plec:

- **Babel** consta d'un equip de 4 persones. La formació complementària de la suma dels membres és la següent:
 - Reglada: Màster de disseny gràfic i web, Màster de producció artística, Especialista Universitari en Disseny Creatiu.
 - No reglada o certificacions: certificacions UX-PM de nivell 3 i Agile PM (Practitioner i Foundation).
- **Everis** consta d'un equip de 5 persones. La formació complementària de la suma dels membres és la següent:
 - Reglada en: Grau Universitari de Disseny i Co-creació, Grau Universitari Multimèdia, Màster UX, Màster Disseny d'Interacció i UX
- **Interactius** consta d'un equip de 10 persones. La formació complementària de la suma dels membres és la següent:
 - Reglada: Programa executiu Màrqueting, Postgrau Neuromarketing, Tècnic superior en Usabilitat i UX, Màster en Estratègia i Creativitat Interactiva, Master Research for Design and Innovation, Màster Disseny Multimedia, Belles Arts
 - No reglada o certificacions: Design Thinking per Experience Lab, Design Thinking process i Leading for Creativity (IDEO), UX Immersive (UXER SCHOOL), Research avançat (Torres Burriel), Creativity Toolkit Certification Program (Actitud creativa), Creativitat Integral, Creativitat Digital, Direcció d'Art, Redacció Creativa i. Design Thinking (COMLOT), Metodologies àgils, Google Analytics, Facilitador Lego Serious Play (Rasmussen Consulting), Facilitation Fundamental for Co-creation, Bootcamp Design Thinking & Innovation (Miami Ad School), Service Design Doing (This is

- Service Design Doing), Programa de liderazgo humano, creativo y ético Wanderbeing, Applied Foresight Accelerator Program (The Futures School)
- **Deloitte** consta d'un equip de 1 persona i un nombre sense especificar de col·laboradors, dels quals no presenta CV. La formació complementària de la suma dels membres és la següent:
 - No reglada o certificacions: Usabilitat i experiència d'usuari, SCRUM Fundamentals, Testing funcional
 - **MTP** consta d'un equip de 3 persones. La formació complementària de la suma dels membres és la següent:
 - Reglada: Màster UX/UI, Màster Disseny gràfic i interactiu, Màster Disseny i Creació Multimèdia.
 - No reglada o certificacions: Design Thinking (Dinngo), Accessibilitat, Responsive (La Nave Nodriza), Design Sprint Master (Trendig) , Scrum Master (Scrum Manager), Visual Design (Uxer School)
 - **Failfast** consta d'un equip de 10 persones. La formació complementària de la suma dels membres és la següent:
 - Reglada: Disseny d'Interacció i Usabilitat, HCI – Human Computer Interaction, Diseño de interacción y usabilidad (UX), Graduat en Disseny de Producte, Postgrau en usabilitat, accessibilitat i experiència d'usuari, Postgrau en web analytics, Postgrau en disseny i direcció de projectes web, Postgrau disseny d'Apps, Infografia i Periodisme Digital, Màster en Comunicació Empresarial y Màster en Màrqueting Digital Turístic iEcommerce, Enginyeria Superior Multimèdia, Enginyeria Superior Informàtica
 - No reglada o certificacions: Inbound, Processing – interactive media, Google Analytics
 - **Multiplica** consta d'un equip de 4 persones. La formació complementària de la suma dels membres és la següent:
 - Reglada: Màster en disseny Web i Publicacions digitals, Postgrau en Màrqueting Operacional i Product Management, Postgrau en Disseny i Direcció de Projectes Web
 - No reglada o certificacions: Programa Vostok, John Maeda On Design, Business and inclusion, UX design ideation, Enterprise design thinking practitioner, Bootcamp Front-End Developer, Agile UX, Mobile UX

Valoració (de més a menys):

- **Interactius** es valora molt positivament pels estudis tant reglats com no reglats, que en són molts, i per tant disposa d'un equip molt equilibrat per dur terme les tasques objecte d'aquest contracte.
- **Failfast** es valora força positivament per la quantitat d'estudis reglats, alguns d'ells de renom, així com pels no reglats, tot i no ser tant abundants. L'espectre dels membres de l'equip és molt equilibrat.
- **Multiplica i MTP** es valoren positivament pels estudis tant reglats com no reglats, que en són un quants, especialment en el cas del licitador **Multiplica, motiu pel qual obté una valoració lleugerament superior respecte MTP.**
- **Babel i Everis** ofereixen una bona formació complementària reglada, tot i que Everis no indica els centres formatius. Babel a més ofereix alguna certificació en UX i Agile.
- **Deloitte** complementa la formació de l'únic membre que aporta CV amb una única certificació rellevant: Usabilitat i UX. Les certificacions tècniques (p.e Scrum), tot i que són apreciades no són tant rellevants per l'objecte d'aquest contracte.

Es valorarà l'experiència de l'equip de treball en tasques de disseny gràfic, superior a l'exigida en l'adscripció de mitjans

Tots els licitadors compleixen amb el requisit de l'experiència requerida.

Segons l'apartat G4 del plec de clàusules administratives, cal que l'equip adscrit a aquesta licitació tingui una experiència mínima de 3 anys de l'equip duent a terme tasques de disseny gràfic. S'ha calculat la mitja d'anys dels membres de l'equip amb experiència en UX, a la que posteriorment s'ha descomptat els 3 anys mínims requerits. Totes les empreses superen els requisits mínims, i per tant són valorables.

- **Babel:** L'equip consta de 4 membres. Comptabilitza una experiència de **7,75 anys**.
- **Everis:** L'equip consta de 5 membres. Comptabilitza una experiència de **3,6 anys**.
- **Interactius:** L'equip consta de 10 membres. Comptabilitza una experiència de **6,5 anys**.
- **Deloitte:** L'equip tot i que consta de varis membres, només aporta el CV d'un d'ells. Aquest acumula una experiència de **2 anys** superior a l'exigida.
- **MTP:** L'equip consta de 3 membres. Comptabilitza una experiència de **4 anys**.
- **Failfast:** L'equip consta de 10 membres. Comptabilitza una experiència de **12,2 anys**.
- **Logic Solutions:** L'equip consta d'un membre. Comptabilitza una experiència de **16 anys**.
- **Multiplica:** L'equip consta de 4 membres. Comptabilitza una experiència de **7,25 anys**.

Valoració (de més a menys):

S'ha puntuat als licitadors aplicant una regla de tres, agafant com a referència els anys comptabilitzats del licitador amb més experiència (16 anys), la puntuació màxima d'aquest criteri (4 punts) i els anys comptabilitzats del licitador a valorar.

Es valorarà la qualitat de les feines de l'equip de treball. Es presentaran 5 feines relacionades amb els diferents requisits del plec tècnic acompanyades cadascuna d'un anàlisi detallant els subcriteris de qualitat que l'AOC ha considerat oportú

4 dels 5 licitadors presenten 5 feines de l'equip de treball de bona o molt bona qualitat, la majoria amb els subcriteris requerits (Proposta de valor, Innovació, Impacte i Procés):

- **Babel** presenta 5 feines variades amb imatges dels productes o serveis resultants del procés, que abasten els requisits del plec tècnic. Tot i analitzar els 4 subcriteris, la **proposta de valor** sovint només fa referència al punt de vista del client de l'encàrrec i no al valor que aporta a l'usuari (o client) final. Quan parla d'**innovació** ho fa des del punt de vista del procés o metodologia i no del negoci o sector. Sovint **l'impacte** no dona indicadors clau.
- **Everis** presenta 5 feines variades amb imatges dels productes o serveis resultants del procés, que abasten els requisits del plec tècnic. Tot i que fa un anàlisi, no indica 2 dels subcriteris requerits: innovació i impacte. Enumera les eines (plataformes tecnològiques) utilitzades en cada projecte.
- **Interactius** presenta 5 feines variades amb imatges dels productes o serveis resultants del procés, que abasten els requisits del plec tècnic. S'analitza segons els 4 subcriteris, tot i que s'entén massa en el subcriteri d'innovació. Enumera variades tècniques durant el subcriteri del **procés**.
- **Deloitte** presenta 5 feines variades sense imatges dels productes o serveis resultants del procés, que abasten els requisits del plec tècnic. S'analitza segons els 4 subcriteris de forma clara, concisa i amb indicadors, tot i que elles feines en el subcriteri sobre el **procés** no inclouen cap fase de recerca.
- **MTP** presenta 5 feines variades amb imatges dels productes o serveis resultants del procés, que abasten els requisits del plec tècnic. Tot i analitzar els 4 subcriteris, quan parla

d'innovació ho fa des del punt de vista del procés o metodologia i no del negoci. En el **procés** indica poques tècniques respecte altres licitadors.

- **Failfast** presenta 5 feines variades amb imatges dels productes o serveis resultants del procés, que abasten els requisits del plec tècnic. L'anàlisi dels 4 subcriteris és clar, concís però ric en informació rellevant. Dona força indicadors clau de **l'impacte**.
- **Logic Solution** només presenta 1 feina que no abasta tots els requisits del plec tècnic. Tampoc fa l'anàlisi segons els 4 subcriteris requerits.
- **Multiplifica** presenta 5 feines variades sense imatges dels productes o serveis resultants del procés, que abasten els requisits del plec tècnic. Tot i analitzar els 4 subcriteris. Quan fa referència al subcriteri **innovació** sovint ho fa des del punt de vista del procés o metodologia i no del negoci o sector. Respecte al subcriteri **procés** esmena les fases, però no les tècniques (tot i que sovint les indica en el subcriteri Innovació).

Valoració (de més a menys):

- **Failfast** es valora molt positivament atès que presenta un conjunt de feines de molt bona qualitat fent un molt bon anàlisi de tots els subcriteris, obtenint la màxima valoració (3 punts) en tots ells.
- **Interactius** es valora força positivament atès que presenta un conjunt de feines de molt bona qualitat fent un bon anàlisi de quasi tots els subcriteris. Obté així la màxima valoració (3 punts) en 3 subcriteris però puntua força més baix (1 punt) en el subcriteri d'innovació.
- **Deloitte** es valora positivament atès que presenta un conjunt de feines de bona qualitat fent un molt bon anàlisi de la majoria dels subcriteris, obtenint la màxima valoració (3 punts) en 2 d'ells però puntuant baix (1 punt) en el subcriteri del procés. Al no presentar imatges consta apreciar la proposta de valor. Per aquest motiu obté una valoració mitjana (2 punts)
- **Multiplifica, MTP, Babel i Everis** tot i aportar un conjunt de feines de bona qualitat amb un anàlisi dels 4 subcriteris (excepte Everis que no inclou el criteri d'innovació ni impacte, motiu pel qual rep la puntuació més baixa d'aquest grup de licitadors), són menys valorades perquè no ofereixen tanta riquesa d'informació o bé no responen exactament al plantejat en el subcriteri, en especial al criteri d'innovació, i en el cas de Babel al criteri de proposta de valor (motiu pel qual rep lleugerament menys puntuació que Multiplifica i MTP) Per aquest motiu obtenen una valoració entre alta i mitja.
- **Logic Solutions** no es pot valorar donat que no presenta les feines requerides, i per tant se la puntua amb 0 punts.

Model de relació, gestió, seguiment i qualitat

- **Babel** proposa un model de relació molt detallat de com serà la interlocució amb el client, el seguiment i control (amb varis comitès) i documentació del projecte. No detalla tant el model de gestió de qualitat i no fa cap esmena a indicadors per d'avaluació ni a mesures per garantir l'ANS.
- **Everis** proposa un model de relació molt detallat de com serà la interlocució amb el client, el seguiment i control (amb varis comitès), les eines i documentació del projecte. Ofereix també un detallat model de gestió de la qualitat amb indicadors i com ho avaluarà.
- **Interactius** proposa un model de relació detallat de com serà la interlocució amb el client, el seguiment i control del projecte. No detalla tant el model de gestió de qualitat i no fa cap esmena a indicadors per d'avaluació ni a mesures per garantir l'ANS.

- **Deloitte** proposa un model de relació molt detallat de com serà la interlocució amb el client, el seguiment i control (amb varis comitès), les eines i documentació del projecte. Ofereix un detallat model de gestió de la qualitat amb indicadors i com ho avaluarà. A més detalla mesures per garantir l'ANS.
- **MTP** proposa un model de relació molt detallat de com serà la interlocució amb el client, el seguiment i control (amb varis comitès), les eines i documentació del projecte. Ofereix un detallat model de gestió de la qualitat amb indicadors i com ho avaluarà. A més detalla mesures per garantir l'ANS.
- **Failfast** proposa un model de relació molt detallat de com serà la interlocució amb el client, el seguiment i control (amb varis comitès), les eines i documentació del projecte. Ofereix un detallat model de gestió de la qualitat amb indicadors i com ho avaluarà. A més detalla mesures per garantir l'ANS.
- **Logic Solutions** proposa un model de relació breu i poc detallat de com serà la interlocució amb el client, el seguiment i control del projecte. No detalla el model de gestió de qualitat i no fa cap esment a indicadors per d'avaluació ni a mesures per garantir l'ANS.
- **Multiplifica** proposa un model de relació massa sintetitzat i poc detallat de la interlocució amb el client, el seguiment i control del projecte. No detalla el model de gestió de qualitat i no fa cap referència a indicadors per d'avaluació ni a mesures per garantir l'ANS.

Valoració (de més a menys):

- **Deloitte** i **Failfast** fan una proposta molt detallada del model de relació, de la gestió de qualitat, indicadors d'avaluació, així com mesures per garantir l'ANS. Valorem amb la millor puntuació el seu model.
- **Everis** i **MTP** fan una proposta molt detallada del model de relació, model de gestió de qualitat i indicadors d'avaluació. Ara bé no indiquen explícitament amb quines mesures garantiran l'ANS. Valorem amb molta puntuació els seu model, tot i trobar a faltar com garantiran l'ANS.
- **Babel** i **Interactius** fan una proposta detallada del model de relació i de gestió de qualitat (el primer quelcom més precisa, motiu pel qual obté una lleugera superior puntuació), però no presenten indicadors d'avaluació ni mesures per garantir l'ANS. Valorem amb una bona puntuació els seu model, tot i trobar a faltar els indicadors d'avaluació i com garantiran l'ANS.
- **Logic Solutions** i **Multiplifica** fan una proposta molt genèrica del model de relació i de gestió de qualitat. Valorem el seu model, però trobem a faltar indicadors d'avaluació i com garantiran l'ANS.

Pla de devolució del servei

- **Babel** presenta un pla de devolució bastant detallat amb una metodologia i cronograma. El pla planteja una fase de transició de 1 mes amb 3 setmanes per realitzar la devolució. Inclou sessions de formació presencial.
- **Everis** presenta un pla de devolució molt detallat amb una metodologia i cronograma. El pla planteja 15 dies per realitzar la devolució (inclou 5 dies de *shadowing*) i 10 dies posteriors per oferir suport. Inclou sessions de suport.
- **Interactius** presenta un pla de devolució amb 4 fases detallades breument. El pla s'hauria d'executar 1 mes abans de la finalització del contracte i duraria 3 setmanes per realitzar la devolució. Donaria suport durant la transició.
- **Deloitte** presenta un pla de devolució molt detallat amb una metodologia i descripció de les activitats i sessions. El pla planteja una fase de transició de 3 setmanes per realitzar la

devolució, on s'inclou formació i un procés de *shadowing*. A més, ofereix 2 setmanes posteriors de suport (presencial i remot) a la finalització del servei.

- **MTP** presenta un pla de devolució molt genèric. Comenta que el detallarà durant el primer més des de l'adjudicació.
- **Failfast** presenta un pla de devolució molt detallat amb una metodologia i descripció de les activitats i sessions. Ofereix les sessions (de 1 hora) de traspàs de coneixement i formació que faci falta abans durant. Tanmateix ofereix sessions d'aclariment durant els 3 mesos posteriors a la finalització
- **Logic Solution** presenta un pla de devolució molt breu. Només sintetitza els requeriments ja exigits en el Plec Tècnic.
- **Multiplica** presenta un pla de devolució molt genèric. tot i que especifica que oferirà 3 sessions (2 a l'inici o una al final), juntament amb una bossa de 20 hores d'acompanyament.

Valoració (de més a menys):

- **Everis, Deloitte i Failfast** presenten un pla de devolució del servei més que correcte. Es valora positivament que ofereixin suport posterior a la finalització del contracte.
- **Babel** presenta un pla de devolució del servei correcte, però no ofereix suport posterior a la finalització del contracte.
- **Multiplica, MTP i Interactius** desenvolupen poc el pla de devolució del servei. S'aprecia positivament la bossa d'hores de suport de Multiplica.
- **Logic Solutions** desenvolupa de forma molt limitada el pla de devolució del servei, **i per tant no sabem com ho portaria a terme.**

Milliores: Servei de formació a mida en disciplines dins de l'UX

Tots els licitadors ofereixen aquesta millora sense limitacions, a excepció de Logic Solutions.

Valoració (de més a menys):

- Tots els licitadors obtenen la màxima puntuació, a excepció de Logic Solutions que es valora amb una puntuació baixa.

Milliores: Serveis de consultoria d'anàlisi i visualització de dades

Només els licitadors **Babel, Interactius i Logic Solutions** ofereixen aquesta millora (**Babel** de forma molt detallada amb exemples i eines) tal i com la contemplava el Consorci AOC, que era la ciència, visualització i comprensió de les dades en un marc més ampli i heterogeni que no només els serveis afectats per un procés de la millora de l'experiència d'usuari (UX), com han fet la resta de licitadors. Això no treu que aquests altres licitadors amb una oferta més restringida, no siguin objecte de valoració.

Valoració (de més a menys):

- **Babel** es valora amb la màxima puntuació perquè és el licitador que ofereix més exemples i detalls de la seva metodologia.
- **Interactius i Logic Solutions** es valoren amb molt bona puntuació pels exemples aportats.

- **D'Everis, Deloitte, MTP, Failfast i Multiplica** almenys valorem que la millora ofertada és com a mínim en un àmbit dels serveis com és la UX, tot i ser l'abast d'aplicació limitat. Per aquest motiu se'ls valora amb una puntuació baixa.

Milliores: Serveis de consultoria tècnica de llenguatges de programació front-end

Tots els licitadors ofereixen aquesta millora, tot i que **Babel i Failfast** al fer-ho de forma més extensa i detallada, demostren gran coneixement i experiència en diversitat de llenguatges front-end. La proposta de **MTP** és breu i més bàsica i limitada en llenguatges de programació que la resta de licitadors a excepció de **Logic Solutions** que encara és menys extensa i per tant massa general.

Valoració (de més a menys):

- Els licitadors **Babel i Failfast** es valoren molt positivament i obtenen la màxima puntuació.
- **Everis, Interactius, Deloitte i Multiplica** es valoren força positivament i obtenen bona puntuació.
- **MTP** es valora positivament i obté una puntuació baixa.
- **Logic Solutions** obté una puntuació molt baixa.

4. RESULTATS

Resum de la valoració tècnica i funcional (màxim 49 punts)

A criteri del responsable de valorar tècnicament aquesta oferta, la puntuació obtinguda cada licitador és la següent:

Puntuació màxima	49
BABEL SISTEMAS DE INFORMACIÓN, S.L.	33,43
Everis Spain, S.L.U.	28,4
Happy User Experiences, SL	34,62
Deloitte Consulting SLU	34
Métodos y Tecnología de Sistemas y Procesos SL	26,5
Opentrends Solucions i Sistemes, S.L.	45,55
LOGIC SOLUTIONS CONSULTING SL	13
SCOPE 360, S.L.	28,81

Jordi Parodi

Subdirecció d'Estratègia i Innovació AOC