

Informe tècnic de valoració de les ofertes presentades en el procediment de contractació relatiu al “Subministrament d’un programari de Call Center i dels serveis associats”

Expedient HSE00007/2023

1. Antecedents

La convocatòria d’aquest procediment es va publicar en data 2 de juny de 2023 al Perfil del Contractant d’aquesta entitat. El termini fixat per a la presentació de les proposicions era el dia 10 de juliol de 2023 a les 12.00h.

Les empreses que han estat admeses en el present procediment són:

| |
|--------------------------------------|
| Empresa admesa |
| COMWAYS.EU |
| TELECONTACT, S.L |
| TPARTNER NETWORK SERVICES SLU |
| VODAFONE ESPAÑA SAU |

En data 19 de juliol de 2023, es reuní la Mesa de Contractació per procedir a l’obertura del Sobre núm. 2 de les ofertes presentades i admeses, que conté la proposta tècnica la valoració de la quals depèn d’un judici de valor, i es remeteren als serveis tècnics perquè procedissin a la seva valoració.

2. Criteris d’adjudicació

De conformitat amb allò establert en el Plec de Clàusules Particulars, els criteris d’adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant un judici de valor són els següents:

| | |
|---|-----------------|
| TOTAL DE PUNTS que s’adjudiquen mitjançant els criteris d’adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant un judici de valor | 49 Punts |
| 1. Solució Proposada | 15 punts |
| 2. Metodologia de Treball | Fins a 24 punts |
| 2.1 Descripció de les fases | 5 punts |

| | |
|---|----------|
| 2.1 Descripció del procés d'integració amb el CRM | 19 punts |
| 3. Gestió i governança del servei | 10 punts |

1. Solució Proposada (fins a un màxim de 15 punts)

Descripció funcional del Programari

- Es valorarà el grau de detall en la descripció del compliment dels requisits funcionals del present plec.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, que es faci una descripció funcional detallada del programari proposat pels proveïdors, on s'haurà d'especificar:

- Emissió de trucades: Descripció de les tipologies de trucades que permet el programari.
- Descripció de la autonomia del programari, segons el que s'indica en el PPT.
- Descripció funcional del procés de la Recepció de trucades, segons el que s'indica en el PPT.
- Descripció de les tasques relacionades amb el Control de la Qualitat, segons el que s'indica en el PPT.
- Descripció del model de extracció de informes, incorporant exemples que compleixin amb les especificacions establertes al PPT.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i l'adequació a l'objecte contractual, tenint en compte els següents criteris:

- **15 punts:** Si la proposta inclou una descripció funcional detallada del programari proposat, on s'especifica:
 - o Procés d'emissió de trucades, on es descriu la tipologia de trucades que permet el programari.
 - o Descripció de l'autonomia del programari, segons s'indica en el PPT.
 - o Descripció funcional del procés de recepció de trucades, segons s'indica en el PPT.
 - o Descripció de les tasques relacionades amb el control de qualitat, segons s'indica en el PPT.
 - o Descripció del model d'extracció d'informes, incorporant exemples que compleixin amb les especificacions establertes en el PPT.
- **10 punts:** Si la proposta inclou una descripció funcional detallada de 4 dels 5 elements descrits anteriorment.
- **8 punts:** Si la proposta inclou una descripció funcional detallada de 3 dels 5 elements descrits anteriorment.
- **6 punts:** Si la proposta inclou una descripció funcional detallada de 2 dels 5 elements descrits anteriorment.
- **4 punts:** Si la proposta inclou una descripció funcional detallada d'un dels 5 elements descrits anteriorment.
- **2 punts:** Si la proposta inclou una descripció funcional incompleta dels 5 elements descrits anteriorment.

- **0 punts:** Si la proposta és manifestament incompleta, no complint cap dels requeriments especificats en aquest apartat.

2. Metodologia de Treball (fins a un màxim de 24 punts)

2.1 Descripció de les diferents fases (fins a un màxim de 5 punts):

- Es valorarà la idoneïtat de la descripció de les activitats relacionades amb les següents fases:
 - Captura del coneixement
 - Pla de transició
 - Posada en producció
 - Pas a suport
 - Pla de devolució
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic

criteris de puntuació de la descripció de les fases:

- **5 punts:** Si la proposta inclou una descripció detallada de les tasques que es duran a terme en cadascuna de les 5 fases descrites, incloent un calendari per cadascuna de les tasques que componen una fase.
- **4 punts:** Si la proposta inclou una descripció detallada de les tasques que es duran a terme en 4 de les fases descrites, incloent un calendari per cadascuna de les tasques que componen una fase, i d'una de les fases es detecten mancances de detall que no permeten assegurar el que s'exigeix en el plec de prescripcions tècniques
- **3 punts:** Si la proposta inclou una descripció de les tasques que es duran a terme en 3 de les fases descrites, incloent un calendari per cadascuna de les tasques que componen una fase, i en dos de les fases es detecten mancances de detall que no permeten assegurar el que s'exigeix en el plec de prescripcions tècniques.
- **2 punts:** Si la proposta inclou una descripció detallada de les tasques que es duran a terme en 2 de les fases descrites, incloent un calendari per cadascuna de les tasques que componen una fase, i en tres de les fases es detecten mancances de detall que no permeten assegurar el que s'exigeix en el plec de prescripcions tècniques.
- **1 punt:** Si la proposta inclou una descripció detallada de les tasques que es duran a terme en una de les fases descrites, incloent un calendari per cadascuna de les tasques que componen una fase, i en quatre de les fases es detecten mancances de detall que no permeten assegurar el que s'exigeix en el plec de prescripcions tècniques.
- **0 punts:** Si la proposta és manifestament incompleta, no complint cap dels requeriments especificats en aquest apartat

2.2 Descripció del procés d'Integració amb el CRM (fins a un màxim de 19 punts)

- Es valorarà la idoneïtat de la descripció i la coherència de cadascuna de les tasques identificades i les seves activitats relacionades, que permetin donar compliment amb el que s'exigeix en el plec de prescripcions tècniques. En concret, es valorarà la descripció de:
 - La planificació general que durà a terme el proveïdor detallant el número de persones que posarà a disposició per tal de poder donar compliment als terminis especificats en el PPT

- Descripció de les diferents tasques així com la duració de cadascuna d'elles
- Descripció del calendari proposat

- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

Criteris de puntuació de la Descripció de la fase d'integració amb el CRM:

- **19 punts:** Si la proposta inclou una descripció detallada dels 3 punts descrits anteriorment
- **13 punts:** Si la proposta inclou una descripció detallada de 2 dels tres punts, i d'un d'ells hi ha mancances de detall que no permeten assegurar el compliment del que s'exigeix al plec de prescripcions tècniques.
- **6 punts:** Si la proposta inclou una descripció detallada d'un dels tres punts i dels altres 2 hi ha mancances de detall que no permeten assegurar el compliment del que s'exigeix al plec de prescripcions tècniques.
- **0 punts:** Si la proposta és manifestament incompleta, no complint cap dels requeriments especificats en aquest apartat

3. Gestió i Governança del servei (fins a un màxim de 10 punts)

- Descripció detallada i ajustada i coherent amb les necessitats del servei, on s'inclouï:
 - L'estructura organitzativa que es posarà a disposició del servei
 - Funcions i tasques de l'equip de treball que es posarà a disposició del servei
 - Eines de comunicació que es posaran a disposició del servei per tal de garantir l'èxit del model de relació associat al servei.

- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic

Criteris de puntuació de la gestió i governança del servei del Model de relació:

- **10 punts:**
Si la proposta inclou una descripció detallada i ajustada i coherent amb les necessitats del servei dels 3 elements descrits anteriorment.
- **5 punts:**
Si la proposta inclou una descripció detallada i ajustada i coherent amb les necessitats del servei de 2 dels tres elements descrits anteriorment
- **2,5 punts:**
Si la proposta inclou una descripció detallada i ajustada i coherent amb les necessitats del servei d'un dels tres elements descrits anteriorment
- **0 punts:** Si la proposta és manifestament incompleta, no cobrint cap dels elements especificats en aquest apartat.

3. Valoració

3.1 Solució Proposada (fins a un màxim de 15 punts) :

A) COMWAYS.EU

En la proposta presentada per COMWAYS.EU, pel que fa a l'enfocament de la solució proposada, tenint en compte les especificacions del plec, valorarem una descripció funcional detallada del programari proposat on s'inclouen els punts següents i es detecten les següents mancances:

Pel que fa a l'emissió de trucades: Descripció de les tipologies de trucades que permet el programari, els agents poden fer trucades de diverses maneres; de forma manual (introduint manualment el número a trucar, realitzant una trucada interna a un altre agent o seleccionant un número del directori extern), mitjançant el mètode Click-2-Call (clickant qualsevol camp del registre a Salesforce, pot activar una trucada fent click a la interfície d'usuari de SF) i per últim fent servir el llistat de marcatge (definint llistes de marcatge per a poder automatitzar els processos de trucada sortints de l'agent).

Per tant, que ens ofereixin una solució basada en un model que no s'adequa a les peticions i necessitats tècniques, tindria repercussió en les despeses de llicències, dimensionament del CRM i el calendari estipulat als plecs.

En aquest sentit, la proposta en relació amb l'emissió de trucades es valora negativament perquè proposen un model d'arquitectura diferent al sol·licitat al plec de prescripcions tècniques per la UOC.

Pel que fa a la descripció de la autonomia del programari, ens ofereixen que tota l'administració de components de la solució pot ser gestionada per la UOC amb la formació corresponent. Ofereixen autonomia en generació i gestió de llistes de marcatge; administració de les regles de marcatge; gestió d'usuaris i creació d'informes, tal i com es requereix al PPT.

Per tant, en aquest sentit la proposta en relació a la descripció de l'autonomia del programari es valora positivament ja que es detalla i es compleix amb el requerit als plecs.

Pel que fa a la descripció funcional del procés de la recepció de trucades, segons el que s'indica en el PPT Vonage Contact Center ofereix: números de destinació; números de devolució de trucada; Plans d'interacció.

Per tant en aquest sentit, la proposta es valora positivament perquè els plans d'interacció de trucades s'adeqüen a les necessitats exposades als plecs.

Pel que fa a la descripció de les tasques relacionades amb el control de la qualitat, seguint amb el requerit en el PPT, ofereixen poder controlar l'activitat dels agents de diferents maneres: amb escolta de trucades (en línia); transcripció en temps real (en línia); enregistraments de trucades (fora de línia); conversation analyzer (opcional).

En aquest sentit, en referència a l'emmagatzematge de trucades, el situen a la pàgina 19 punt 5.3; indicant que poden enregistrar totes les trucades entrants i sortints i, per tant, donant compliment amb una part dels requeriments del PPT.

No obstant l'anterior, en la proposta presentada trobem a faltar el punt del PPT "Visió de pantalla de l'assessor online: Poder visualitzar la pantalla de l'assessor online per fer control de qualitat i seguiment". Per tant, en aquest sentit la proposta es valora

negativament ja que és detallada, però presenta mancances amb el requerit als plecs.

Pel que fa a Descripció del model de extracció d'informes, incorporant exemples que compleixen amb les especificacions establertes al PPT els informes es gestionen amb els taulers de control de SF. Es poden crear nous o utilitzar un dels més de 45 informes ja predefinitos. **No obstant, en la proposta presentada ni argumenten ni enumeren les necessitats mínimes indicades al Plec**, sinó que indiquen que es poden crear tots els informes anomenats al PPT sense fer menció ni aprofundir. **Per tant, pel que fa a la descripció del model d'extracció d'informes, la proposta presenta mancances d'adequació als plecs, per aquest motiu, es valora negativament, donat que als propis plecs s'indica clarament que la simple transcripció dels plecs no es valorarà.**

En definitiva, la proposta inclou una descripció funcional detallada de 2 dels 5 elements descrits anteriorment. **Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 6 punts.**

B) TELECONTACT, S.L

En la proposta presentada per TELECONTACT, S.L, pel que fa a l'enfocament de la Solució Proposada, tenint en compte les especificacions del plec, valorarem una descripció funcional detallada del programari proposat. En la seva proposta garanteixen la integració del CC amb la nostra organització mitjançant tecnologia *middleware*. Fan referència a la seva experiència i al sistema ACD AVANÇAT que permet la màxima eficiència assignant trucades amb criteris establerts i configurables i personalitzables. Enumeren de forma argumentada i coherent algunes de les funcionalitats oferides; com la distribució de les interaccions a llocs geogràficament dispersos; capacitats de HOT-Desking i Teletreball, entre d'altres. Concretament, la valoració consisteix en el següent que s'exposa a continuació:

Pel que fa a les especificacions requerides al plec punt 3.2.1.1 tenim l'emissió de trucades: Descripció de les tipologies de trucades que permet el programari. Possibilitat d'habilitar el registre automàtic de contactes, tant si són interaccions entrants o sortint manual, tant si es off-line com si es durant el transcurs de la mateixa. També ofereixen càrrega manual de contactes des del Motor de Marcació sortint amb una eina senzilla i intuïtiva. Els formats i mapatges es poden guardar i reutilitzar. Ofereixen accions durant el procés de càrrega, com verificació de duplicats. **En aquest sentit, la proposta en relació amb l'emissió de trucades es valora positivament, ja que s'adequa a les peticions i necessitats dels plecs.**

Pel que fa a la descripció de la autonomia del programari, segons el que s'indica en el PPT ofereix les habilitats i coneixements de la solució amb cursos d'ensenyament operatiu i tècnic per a poder assolir el grau d'autonomia que es prefereixi. El seu objectiu és aconseguir una efectiva transferència de coneixement cap als recursos tècnics i formar formadors interns de l'Organització perquè imparteixin els entrenaments operatius amb total autonomia. També permet configurar el tipus de marcació i altres criteris, de forma àgil i senzilla, des de diferents interfases en funció del rol d'usuari. **Per tant, en aquest sentit la proposta es valora positivament ja que es detalla i es compleix amb el requerit als plecs.**

Pel que fa a la descripció funcional del procés de la recepció de trucades, segons el que s'indica en el PPT, es fa menció a trucades entrants i sortints però sense aprofundir ni detallar el procés en un punt específic dedicat a aquesta tasca (incomplint doncs amb el requerit a l'apartat V del QC del PCP on es demanava que s'incloués una descripció funcional detallada del programari especificant, entre d'altres, la descripció funcional del procés de la recepció de trucades segons l'indicat al PPT). **La proposta presenta mancances i es valora negativament ja que no compleix amb el requerit als plecs, pels motius indicats anteriorment.**

Pel que fa a la descripció de les tasques relacionades amb el Control de la Qualitat, segons el que s'indica en el PPT. Permeten obtenir registre de totes les comunicacions, transaccions i acords establerts entre agents i clients amb una completa solució de gravació de veu i pantalles. Vincula els àudios amb les dades de trucada, dades de contacte o la tipificació del resultat de la gestió. Es poden gravar trucades de forma total, parcial i a demanda. Compleix amb tots els requisits esmentats al PPT (Escolta de trucada online; Escolta de trucada offline, Visió de pantalla de l'assessor online; Descàrrega de trucades individuals i massives). **En aquest sentit, la proposta en relació amb les tasques relacionades amb el Control de Qualitat es valora positivament, ja que s'adequa a les peticions i necessitats dels plecs i l'exposició que realitzen és detallada.**

Pel que fa a Descripció del model de extracció de informes, incorporant exemples que compleixin amb les especificacions establertes al PPT, incloent una argumentació del servei que compleix tots els requisits i que s'exposa de forma coherent. L'eina de disseny d'informes permet informes personalitzats, amb informació detallada i estadística. **Per tant, pel que fa a la descripció del model d'extracció d'informes, la proposta es valora positivament ja que es detalla i es compleix amb el requerit als plecs.**

En definitiva, la proposta inclou una descripció funcional detallada de 4 dels 5 elements descrits anteriorment. **Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 10 punts.**

C) TPARTNER NETWORK SERVICES SLU

En la proposta presentada per TPARTNER NETWORK SERVICES SLU, pel que fa a l'enfocament de la Solució Proposada, tenint en compte les especificacions dels plecs, i tal i com s'exposa a continuació, ens trobem amb una proposta tècnica que transcriu el plec de prescripcions tècniques, malgrat que a l'annex 13 del PCP s'indica expressament que no es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

Pel que fa a l'emissió de trucades: Descripció de les tipologies de trucades que permet el programari, la licitadora ofereix tres opcions: 1) Preview (visualitza dades de l'estudiant abans d'emetre la trucada); 2) Progressiu (llança trucada automàtica quan detecta la disponibilitat de l'assessor per a realitzar la trucada); i, 3) Predictiu (llança més d'una trucada quan detecta que l'assessor es disponible). En aquest sentit, la licitadora es limita a transcriure a les pàgines 4 i 5 de la seva proposta, el requeriment tècnic que figura a les pàgines 5 i 6 del PPT però sense aterrar-ho a la solució concreta ofertada, tal i com es requeria a l'apartat V del QC del PCP i a l'annex 13 del PCP. **En aquest sentit, la proposta en relació amb l'emissió de trucades es valora negativament donat que es transcriu el PPT i tal com s'indica als criteris de valoració del PCP no es valora la simple transcripció del plec tècnic.**

Pel que fa a la descripció de la autonomia del programari, com s'indica al PPT, ens han d'oferir autonomia en la generació de campanyes necessàries; poder modificar les regles de marcació, poder modificar la parametrització de les campanyes; poder gestionar els usuaris i generar i exportar informes. **En aquest sentit, el licitador s'ha limitat en aquest apartat a transcriure textualment, punt per punt, el PPT (concretament, les pàgines 4 i 5 de la seva proposta, son una transcripció de les pàgines 5 i 6 del PPT). En aquest sentit, la proposta en relació amb la descripció de la autonomia del programari es valora negativament donat que s'ha transcrit el PPT i tal com s'indica als criteris de valoració del PCP no es valora la simple transcripció del plec tècnic.**

Pel que fa a la descripció funcional del procés de la Recepció de trucades, **el licitador s'ha limitat en aquest apartat a transcriure textualment el que s'indica al PPT, punt per punt (concretament, la pàgina 4 de la seva proposta, transcriu la pàgina 6 del PPT), sense argumentar ni incloure valor afegit. En aquest sentit, la proposta en relació amb la descripció funcional del procés de la Recepció de trucades es valora negativament donat que s'ha transcrit el PPT i tal com s'indica als criteris de valoració del PCP no es valora la simple transcripció del plec tècnic.**

Pel que fa a la descripció de les tasques relacionades amb el Control de la Qualitat, **el licitador s'ha limitat en aquest apartat a transcriure textualment el que s'indica al PPT, punt per punt (concretament, a les pàgines 4 i 5 de la seva proposta, es transcriuen les pàgines 5 i 6 del PPT), sense argumentar ni aportar grau de detall. En aquest sentit, la proposta en relació a les tasques relacionades amb el Control de la Qualitat es valora negativament donat que s'ha transcrit el PPT i tal com s'indica als criteris de valoració del PCP no es valora la simple transcripció del plec tècnic.**

Pel que fa a Descripció del model de extracció de informes, incorporant exemples que compleixin amb les especificacions establertes al PPT, **el licitador s'ha limitat en aquest apartat a transcriure textualment el que s'indica al PPT, punt per punt (concretament, a la pàgina 5 de la seva proposta, es transcriu les pàgines 6 i 7 del PPT), sense argumentar ni oferir valor afegit. En aquest sentit, la proposta en relació a la descripció del model de extracció de informes es valora negativament donat que s'ha transcrit el PPT i tal com s'indica als criteris de valoració del PCP no es valora la simple transcripció del plec tècnic.**

En definitiva, la proposta és manifestament incompleta, no complint cap dels requeriments especificats en aquest apartat, donat que es limita a transcriure la informació que consta al PPT i tal com s'indica als criteris de valoració del PCP no es valorarà la simple transcripció del plec tècnic. **Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 0 punts.**

D) VODAFONE ESPAÑA SAU

En la proposta presentada per VODAFONE ESPAÑA SAU pel que fa a l'enfocament de la Solució Proposada, tenint en compte les especificacions dels plecs, i tal i com s'exposa a continuació, ens trobem amb una proposta tècnica que transcriu el plec de prescripcions tècniques, malgrat que a l'annex 13 del PCP s'indica expressament que no es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

Pel que fa a l'emissió de trucades: Descripció de les tipologies de trucades que permet el programari, ofereixen tres opcions : Preview (visualitza dades de l'estudiant abans d'emetre la trucada). Progressiu (llança trucada automàtica quan detecta la disponibilitat de l'assessor per a realitzar la trucada) Predictiu (llença més d'una trucada quan detecta que l'assessor es disponible), **el licitador s'ha limitat en aquest apartat a transcriure textualment el que s'indica al PPT, punt per punt (concretament, la pàgina 2 de la seva proposta, és una transcripció de les pàgines 5 i 6 del PPT)sense argumentar ni oferir valor afegit. En aquest sentit, la proposta en relació amb l'emissió de trucades es valora negativament donat que es detalla la mateixa transcripció que al PPT i tal com s'indica als criteris de valoració no es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.**

Pel que fa a la descripció de la autonomia del programari, com s'indica al PPT, ens han d'oferir autonomia en la generació de campanyes necessàries; poder modificar les regles de marcatge,

poder modificar la parametrització de les campanyes; poder gestionar els usuaris i generar i exportar informes. Compleixen els requisits però no aporten un valor afegit. **el licitador s'ha limitat en aquest apartat a transcriure textualment el que s'indica al PPT, punt per punt (concretament, a la pàgina 2 de la seva proposta, trobem la transcripció de les pàgines 5 i 6 del PPT)sense argumentar ni oferir valor afegit. En aquest sentit, la proposta en relació amb la descripció de la autonomia del programari es valora negativament donat que es detalla la mateixa transcripció que al PPT i tal com s'indica als criteris de valoració no es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.**

Pel que fa a la descripció funcional del procés de la Recepció de trucades, **el licitador s'ha limitat en aquest apartat a transcriure textualment el que s'indica al PPT, punt per punt (concretament, a la pàgina 2 de la seva proposta, trobem la transcripció de les pàgines 5 i 6 del PPT)sense argumentar ni oferir valor afegit. En aquest sentit, la proposta en relació amb la descripció funcional del procés de la Recepció de trucades es valora negativament donat que es detalla la mateixa transcripció que al PPT i tal com s'indica als criteris de valoració no es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.**

Pel que fa a la descripció de les tasques relacionades amb el Control de la Qualitat, **el licitador s'ha limitat en aquest apartat a transcriure textualment el que s'indica al PPT, punt per punt (concretament, a la pàgina 3 de la seva proposta, trobem la transcripció de les pàgines 5 i 6 del PPT)sense argumentar ni oferir valor afegit. En aquest sentit, la proposta en relació a les tasques relacionades amb el Control de la Qualitat es valora negativament donat que es detalla la mateixa transcripció que al PPT i tal com s'indica als criteris de valoració no es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.**

Pel que fa a Descripció del model de extracció de informes, incorporant exemples que compleixin amb les especificacions establertes al PPT, **el licitador s'ha limitat en aquest apartat a transcriure textualment el que s'indica al PPT, punt per punt (concretament, a la pàgina 3 de la seva proposta, trobem la transcripció de les pàgines 5 i 6 del PPT) sense argumentar ni oferir valor afegit.. En aquest sentit, la proposta en relació a la descripció del model de extracció de informes es valora negativament donat que es detalla la mateixa transcripció que al PPT i tal com s'indica als criteris de valoració no es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.**

En definitiva, la proposta és manifestament incompleta, no complint cap dels requeriments especificats en aquest apartat, donat que es limita a transcriure la mateixa informació que consta al PPT i tal com s'indica als criteris de valoració del PCP no es valorarà la simple transcripció del plec tècnic. **Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 0 punts.**

3.2 Metodologia de Treball (fins a un màxim de 24 punts) :

3.2.1 Descripció de les diferents fases (fins a un màxim de 5 punts):

A) COMWAYS.EU

Pel que fa a la captura del coneixement, COMWAYS designarà un perfil analista de negoci sènior per captar informació detallada sobre el funcionament i els processos del call center, necessaris per a la configuració de la solució proposada. Exposen les tasques principals: Trucades entrants; Definició dels números de destinació i pla d'interacció; Disseny de la configuració de les trucades

sortints; definir els agents i grups que utilitzaran la solució i els seus rols tant de procés com d'usuari. La fase dura dues setmanes i hauran sessions per a concretar amb les parts corresponents. **En aquest sentit, la proposta en relació amb la captura de coneixement es valora positivament, donat que s'adequa als requeriments del plec de prescripcions tècniques.**

Pel que fa al Pla de transició, COMWAYS indica que es desenvoluparà durant la tercera setmana fins la novena. **No obstant, segons el plec de prescripcions tècniques a la pàgina 22 punt 4.2 "Fases de transició del servei", ha de començar a partir de la signatura del contracte. En aquest sentit, la proposta en relació al Pla de transició es valora negativament ja que no permet assegurar la seva adequació amb els terminis exigits als plecs.**

Pel que fa a la fase de Posada en producció, el licitador indica que es durà a terme a la setmana 10 definint una data i hora de tall per passar del proveïdor actual a COMWAYS i VONAGE. **No es detalla ni menciona com es durà a terme aquesta posada en producció. Tampoc s'indica tal i com es requereix al PPT (apartat 4.3 Fase de Posada en Producció pàgina 23) que ha d'haver la presència d'un tècnic de l'empresa adjudicatària que supervisarà el correcte funcionament del programari i donarà, si s'escau, suport in situ a la deguda configuració del sistema. En aquest sentit, la proposta en relació a la fase de Posada en producció es valora negativament donat que presenta mancances i no permet assegurar la seva adequació a les necessitats de servei descrites als plecs.**

Pel que fa al pas a suport, comença la SETMANA 11 i 12, com a hiperatenció, i continuarà com a suport estàndard a partir de la SETMANA 13 i durant la vigència del contracte s'anirà introduint gradualment i permetrà que els recursos de la UOC comencin a informar de possibles problemes al departament tècnic a partir de la SETMANA 13. **Segons el PPT (apartat 4.4 de la pàgina 23), el pas a suport s'ha de produir un cop signat el contracte. En aquest sentit, la proposta en relació a la fase de Pas a suport es valora negativament, ja que no permet assegurar la seva adequació a les necessitats detallades al PPT.**

Pel que fa al pla de devolució, la licitadora es compromet a donar suport al nou proveïdor amb el pla següent: Proporcionar el disseny i la documentació de tots el elements configurats per COMWAYS; participar en sessions de transferència de coneixement amb la UOC per aclarir dubtes; col·laborar en la transició de números al nou proveïdor.

El termini que consideren és de 4 a 8 setmanes (al PPT s'estipula un màxim de 12).

Troblem a faltar, tal i com es demana al PPT (punt 4.5 de la pàgina 24), el compromís a seguir donant el servei durant aquesta última etapa per a poder garantir la correcta execució del mateix. **Per tant, en aquest sentit la proposta en relació al Pla de devolució es valora negativament ja que presenta mancances amb el requerit al PPT pels motius exposats anteriorment, fet que no permet assegurar la seva adequació als requisits del servei.**

En definitiva, la proposta inclou una descripció detallada de les cinc tasques que es duran a terme en una de les fases descrites (concretament, en la fase de captura del coneixement), incloent un calendari per cadascuna de les tasques que componen dita fase. No obstant, pel que fa a les altres quatre fases, es detecten mancances de detall que no permeten assegurar el que s'exigeix en el plec de prescripcions tècniques. **Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 1 punt.**

B) TELECONTACT. S.L

Pel que fa a la Captura del coneixement; punt 3 pàgina 11, es proposa que amb el suport de la UOC es realitzi la captura de coneixement mitjançant reunions de kick-off i recollida de documentació que permeti documentar un inici de projecte comú. **En aquest sentit, la proposta en relació amb la captura de coneixement es valora positivament, ja que s'adequa als requeriments dels plecs.**

Pel que fa al Pla de transició, la licitadora planteja l'inici d'aquest pla quan es signa el contracte, començant la fase de transferència. Aquesta fase inclou, segons la licitadora: Abast (implementació, configuració i parametrització de la solució, incorporació dels canvis identificats com a necessaris); Proves (Impartició de formació bàsica sobre la solució destinada a què el personal de Client realitzi proves de validació); Correcció d'error de solució; Control i avaluació del progrés de la fase, els seus lliurables i resultats. Telecontact, SL indica que treballa sota criteris de lliurament des d'un punt de vista funcional. **En aquest sentit, la proposta en relació al Pla de transició es valora positivament, ja que compleix els requisits indicats al PPT.**

Pel que fa a la posada en producció, es detalla com es configura i com es desplega, des de l'Abast (definició de permisos d'accés en funció de diferents criteris de supervisió, definició de l'itinerari formatiu, càrrega de primers usuaris, presència tècnica durant el procés, i formacions i entrenament a les persones en els aspectes relatius a processos i eines; en aquest punt ens ofereixen formacions diverses per a poder dur a terme el procés d'adquisició de les habilitats i coneixements de la solució, amb cursos d'entrenament operatiu i tècnic per obtenir el grau d'autonomia que es prefereix. Amb la finalitat de que els tècnics presents, tinguin control de la posada en producció). **En aquest sentit, la proposta en relació a la fase de Posada en producció es valora positivament per ser coherent i detallada amb les peticions del PPT.**

Pel que fa al pas a suport, ofereixen servei de Manteniment i Suport tècnic amb cobertura general, monitoratge i control 24x7. Es detalla tot el que inclou la cobertura general (atenció a consultes tècniques sobre sistemes instal·lats; atenció, diagnòstic i resolució d'incidències de suport tècnic de Nivell 2; anàlisi i resolució de Problemes entre d'altres). També s'especifica què NO s'inclou, com ara la integració de sistemes, implementació o modificacions de campanyes, donat que aquesta tasca forma part de les cessions de governança. També ens indiquen que a partir de la signatura del contracte, s'inicia el procés de transferència amb les seves fases.

Al PPT indica que el pas a producció s'ha de produir un cop signat el contracte . Ells ens indiquen que ja ho posen en marxa des del pas de transició. **En aquest sentit, la proposta en relació a la fase de Pas a suport es valora positivament, perquè compleix amb els requisits exposats al PPT.**

Pel que fa al pla de devolució, es proposa donar servei incloent la transferència de coneixements perquè tot pugui seguir funcionant. El període de devolució no anirà més enllà dels 3 mesos hàbils tal i com s'especifica al PPT. **Per tant, en aquest sentit la proposta en relació al Pla de devolució es valora positivament, donat que s'adequa als requeriments de plecs.**

En definitiva, la proposta inclou una descripció detallada de les tasques que es duren a terme en cadascuna de les 5 fases descrites, incloent un calendari per cadascuna de les tasques que componen una fase. **Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 5 punts.**

C) TPARTNER NETWORK SERVICES SLU

Pel que fa a la captura del coneixement, a la primera fase amb una durada estimada de 5 dies des de la signatura del contracte, és provisiona la solució amb llicències tant de SaaS com de producció. **En aquest sentit, la proposta en relació amb la captura de coneixement es valora positivament, donat que s'adequa als requeriments de plecs.**

Pel que fa al Pla de transició, al punt 3.1 de la pàgina 11 de la seva proposta ens indiquen que "s'implanten les funcionalitats incloses a la solució associades al CC i a la gravació". Trobem mancances i no es suficientment detallada. Al PPT punt 4.2 pàgines 22 i 23 , es detallen uns mínims, tant de processos com d'activitats que haurien d'estar inclosos a la seva proposta, com per exemple: Proves de xarxa i infraestructura o Integració amb les Seus Territorials. **En aquest sentit, la proposta en relació al Pla de transició es valora negativament donat que no detallen les funcionalitats i per tant no permeten assegurar la seva adequació als mínims exigits al PPT.**

Pel que fa a la Posada en producció, la licitadora ens deriva a l'apartat "Requeriments previs al inici del projecte" punt 3.2.1 a la pàgina 12 on s'especifica la integració amb CRM, on es detallen totes les necessitats tècniques que requereixen per a la posada en producció (com una Sandbox de Salesforce). Trobem a faltar la descripció del procés de la Posada en producció, la resposta oferida és la mateixa que a l'apartat d'integració al CRM, no s'argumenta ni es detalla com serà el procés de posada en producció, simplement ens deriven a l'apartat de necessitats tècniques. **En aquest sentit, la proposta en relació a la fase de Posada en producció es valora negativament, donat que tal com s'indica als criteris de valoració d'aquest apartat, la descripció de les activitats havia de permetre valorar la seva idoneïtat amb el requerit al PPT, i en aquest cas la descripció inclosa en la proposta presentada no permet assegurar la seva adequació a les necessitats establertes al PPT.**

Pel que fa del Pas a suport, ens indiquen a l'apartat 3.1 de la pàgina 12 "*immediatament s'implanta la posada en producció del servei, el manteniment estarà cobert amb les condicions que s'especifiquen al PPT*". Però no les mencionen ni les detallen. Al PPT punt 4.4 pàgina 23, es requereixen certs mínims assumibles, per exemple accedir al servei d'atenció de 24x7 sense perdre el contacte tècnic amb el personal de l'empresa adjudicatària. Que en aquesta fase, el servei de call center s'ha de poder executar de forma òptima o que la transició i durarà fins a la finalització del contracte de servei.

Troblem a faltar la descripció de les activitats relacionades amb aquesta fase. En aquest sentit, la proposta en relació a la fase de Pas a suport es valora negativament, donat que presenta mancances amb les necessitats exposades al PPT.

Pel que fa al Pla de devolució, a la pàgina 12 de la seva proposta, ens detallen tots els punts a dur a terme, com que la fase de devolució s'inicia 3 mesos abans de que finalitzi el contracte o que ens garanteixen el manteniment i l'explotació del servei durant el procés. Les seves aportacions s'adequen a tots els punts exigits al PPT. **Per tant, en aquest sentit la proposta en relació al Pla de devolució es valora positivament seguint les exigències dels plecs.**

En definitiva, la proposta inclou una descripció detallada de les tasques que es duran a terme en 2 de les fases descrites, incloent un calendari per cadascuna de les tasques que componen una fase, i en tres de les fases es detecten mancances de detall que no permeten assegurar el que s'exigeix en el plec de prescripcions tècniques. **Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.**

D) VODAFONE ESPAÑA SAU

Pel que fa a la Captura del coneixement, indiquen que recopilen, documenten i transfereixen el coneixement relacionat amb el software existent i el seu funcionament a la UOC. En aquesta fase es demana informació detallada sobre requisits tècnics específics per a l'adaptació del Contact Center. **En aquest sentit, la proposta en relació amb la captura de coneixement es valora positivament, donat que s'adequa als requeriments dels plecs.**

Pel que fa al Pla de transició, es comprometen a treballar si cal amb l'actual empresa responsable del Contact Center. Durant aquesta fase marquen diferents punts: Planificació de la transició; proves i validació; Capacitació i formació; Implementació gradual; Gestió del canvi. **En aquest apartat trobem a faltar els processos mínims que es detallen al PPT, com ara Proves de xarxa i infraestructura o l'instal·lació de línies de comunicació necessàries. En aquest sentit, la proposta en relació al Pla de transició es valora negativament perquè no detallen els processos mínims fet que no permet assegurar la seva adequació a les necessitats detallades al PPT.**

Pel que fa a la Posada en producció, a la pàgina 13 de la seva proposta, ens indiquen que l'UOC haurà de validar la configuració inicial del servei per fer la migració des de l'actual Contact Center al nou, indicant dia i hora. També proposen fer una migració gradual. **Troblem a faltar que s'indiqui explícitament que un tècnic de l'empresa adjudicatària supervisarà el correcte funcionament del programari tal i com es sol·licita al punt 4.3 pàgina 12 del PPT. En aquest sentit, la proposta en relació a la fase de Posada en producció es valora negativament donat que presenta mancances que no permeten assegurar l'adequació del servei a les necessitats detallades al PPT.**

Pel que fa al Pas a suport ofereixen garantia tècnica des de la signatura del contracte, gestionant la resolució d'incidències i correccions de problemes, per això proposen manteniment 24x7 en incidències de prioritat mitja i alta; manteniment 12x5 en incidències de prioritat baixa. **En aquest sentit, la proposta en relació a la fase de Pas a suport es valora positivament, perquè s'adequa a les exigències del PPT.**

Pel que fa al Pla de devolució, abans de que finalitzi el contracte, formalitzen un Pla de Col·laboració amb el següent servei on s'especifiquin les obligacions de cadascú i sigui aprovat per la UOC. Es comprometen a mantenir les condicions del contracte durant el període de transició i assegurar i facilitar la continuïtat del servei. Ofereixen fer la transferència en el transcurs d'un mes. **Per tant, en aquest sentit la proposta en relació al Pla de devolució es valora positivament perquè s'adequa als requeriments dels plecs.**

En definitiva, la proposta inclou una descripció detallada de les tasques que es duran a terme en 3 de les fases descrites, incloent un calendari per cadascuna de les tasques que componen una fase, i en les dues fases restants es detecten mancances de detall que no permeten assegurar el compliment dels requisits establerts al plec de prescripcions tècniques, pels motius exposats anteriorment. **Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 3 punts**

3.2.2 Descripció del procés d'Integració amb el CRM (fins a un màxim de 19 punts)

A) COMWAYS.EU

A la proposta presentada per COMWAYS.EU, pel que fa a l'enfocament d'integració amb el CRM tenint en compte les especificacions del plec, es valoren les descripcions següents:

- Pel que fa a la descripció de la Planificació General, es detallen fases i tasques a realitzar. Però no es detalla el perfil de persones que realitzaran les accions derivades de la integració amb el CRM. Amb la qual cosa, no es compleix amb els criteris de valoració definits a l'annex 13 del PCP, incloent-se descripció dels perfils intervinents i que es posaran a disposició per tal de poder donar compliment als terminis especificats al PPT. **En aquest sentit, la proposta en relació amb la Planificació General, es valora negativament, donat que no s'adequa als requeriments dels plecs i presenta mancances.**
- Pel que fa a la descripció de les tasques d'integració amb el CRM, a la seva proposta, punt "5.1. Integració del CRM" a la pàgina 19, es descriuen algunes de les tasques d'instal·lació de components. S'enumeren a alt nivell algunes de les tasques d'adaptació del CRM però no es detalla la durada. També trobem a faltar tal i com s'especifica al PLEC al punt 4.2 pàgina 23, un dels punts requerits per a la Integració amb el CRM, que es oferir un pla de contingència. Amb la qual cosa, no es dona compliment al contingut del sobre 2 ni als criteris de valoració definits a l'apartat V del QC del PCP i a l'annex 13 del PCP, on s'indicava expressament que calia incloure la durada de cadascuna de les tasques i que aquest element seria objecte de valoració. **En aquest sentit, la proposta en relació amb les tasques d'integració amb el CRM, es valora negativament, donat que no s'adequa als requeriments dels plecs i presenta mancances.**
- Pel que fa a la descripció del Calendari Proposat, s'enumeren les tasques d'integració del CRM i les seves fases i setmanes del calendari. **Amb la qual cosa, es compleix amb els criteris de valoració definits a l'annex 13 del PCP.**

En definitiva, la proposta inclou una descripció detallada d'un dels tres punts (calendari proposat). No obstant, l'altre punt (descripció de les tasques d'integració amb el CRM) presenta mancances de detall que no permeten assegurar el compliment del que s'exigeix al plec de prescripcions tècniques. **Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 6 punts.**

B) TELECONTACT, S.L

A la proposta presentada per TELECONTACT,S.L, pel que fa a l'enfocament d'integració amb el CRM tenint en compte les especificacions del plec, es valoren les descripcions següents:

- Pel que fa a la descripció de la Planificació General, consta el calendari de fases i tasques. Es detallen els perfils que intervenen i que es posaran a disposició per tal de poder donar compliment als terminis especificats al PPT.
- Pel que fa a la descripció de les tasques d'integració amb el CRM, hi ha una llista completa de les tasques que cal realitzar per a la integració així com la durada de cada una d'elles. A la solució proposada, pàgines 15 i 16 s'inclou un cronograma on s'especifiquen les tasques, quan comencen i quina durada tindràn. Manca la descripció detallada d'aquestes tasques, segons requerit a l'apartat V del QC del PCP i a l'annex 13 del PCP.
- Pel que fa a la descripció del Calendari Proposat, es detalla el calendari de tasques i fases previstes.

En definitiva, la proposta inclou una descripció detallada de 2 dels tres punts, pel que fa a les tasques d'integració amb el CRM hi ha mancances de detall que no permeten assegurar el compliment del que s'exigeix al plec de prescripcions tècniques. **Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 13 punts.**

C) TPARTNER NETWORK SERVICES SLU

En la proposta presentada per TPARTNER NETWORK SERVICES SLU, pel que fa a l'enfocament d'integració amb el CRM tenint en compte les especificacions del plec, es valoren les descripcions següents:

- Pel que fa a la descripció de la Planificació General, a la seva proposta consta una planificació General amb les fases i tasques a dur a terme. De les pàgines 12 a la 17, analitzen amb detall les fases de l'integració indicant la descripció del procés, els recursos implicats(quins són els perfils que en formen part), la durada del desenvolupament de la tasca i també afegeixen consideracions a tenir en compte.
- Pel que fa a la descripció de les tasques d'integració amb el CRM, la descripció de les tasques és completa. Consta el detall de les tasques amb la seva durada.
- Pel que fa a la descripció del Calendari Proposat, hi ha un detall del calendari de tasques i fases previstes. Hi ha detallada la dependència entre les diferents tasques.

En definitiva, la proposta inclou una descripció detallada dels 3 punts a valorar en l'apartat d'integració amb el CRM. **Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 19 punts.**

D) VODAFONE ESPAÑA SAU

En la proposta presentada per VODAFONE ESPAÑA SAU, pel que fa a l'enfocament d'integració amb el CRM tenint en compte les especificacions del plec, es valoren les descripcions següents:

- Pel que fa a la descripció de la Planificació General, la proposta inclou una descripció de les funcionalitats dels components de integració. Més enllà d'aquesta descripció de les funcionalitats no inclou cap planificació general de tasques i fases ni tampoc enumera els perfils que intervindran en les tasques d'integració, ni indica la seva dedicació. En aquest sentit, s'incompleix el requerit a l'apartat V del QC del PCP i a l'annex 13 del PCP on es demanava que s'incloués una descripció detallada del número de persones que es posaran a disposició per tal de poder donar compliment als terminis especificats en el PPT.
- Pel que fa a la descripció de les tasques d'integració amb el CRM, no consten les tasques a realitzar ni tampoc la durada de les mateixes (aspecte que es demanava a l'apartat V del QC del PCP i que era objecte de valoració segons s'indica a l'annex 13 del PCP).
- Pel que fa a la descripció del Calendari Proposat, a la proposta no consta un calendari detallat (aspecte que es demanava a l'apartat V del QC del PCP i que era objecte de valoració segons s'indica a l'annex 13 del PCP).

En definitiva, la proposta és manifestament incompleta, no complint cap dels requeriments especificats en aquest apartat. **Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 0 punts.**

3.3 Gestió i Governança del servei (fins a un màxim de 10 punts):

A) COMWAYS.EU

En la proposta presentada per COMWAYS.EU, pàgina 18 punt 4.1 s'inclou l'estructura organitzativa que es posarà a disposició del servei i s'especifiquen els rols dels actors principals

(Gestor de projectes, Analista de negoci sènior, Arquitecte de solucions, Administradors de Salesforce/Vonage) indicant quina serà la seva funció i tasca. Demanen tenir els seus homòlegs a la UOC, un gestor de projectes i un representant de negoci amb experiència en les processos requerits al punt 4.1. També es menciona que l'equip tindrà la titulació i anys d'experiència exigits per la UOC. Al punt 4.2.2 s'indica que la gestió la portarà un coordinador responsable de diverses tasques, com ara fer reunions de seguiment amb els representants de la UOC i l'assignació de recursos de suport al manteniment. Es compleix amb els requisits exposats al PPT apartat 5.1 pàgina 25 aportant els perfils sol·licitats i indicant les seves funcions.

Per tant, en aquest sentit la proposta en relació a l'estructura organitzativa que es posarà a disposició del servei es valora positivament ja que compleix amb el requerit al PPT. D'altra banda pel que fa a les "Funcions i tasques de l'equip de treball que es posarà a disposició del servei" també es valora positivament, ja que l'indicat s'adequa a les peticions del PPT.

En relació al tercer requisit "Eines de comunicació que es posaran a disposició del servei per tal de garantir l'èxit del model de relació associat al servei" la licitadora indica a la seva proposta que durant el període d'implementació es realitzaran reunions, i addicionalment recomanen el seguiment del procés per trucada, almenys de forma setmanal.

Per tant, en aquest sentit la proposta en relació a les eines de comunicació que es posaran a disposició del servei per tal de garantir l'èxit del model de relació associat al servei, es valora positivament i s'adequa als requeriments de plecs.

En definitiva, la proposta inclou una descripció detallada i ajustada i coherent amb les necessitats del servei dels 3 elements descrits anteriorment. **Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 10 punts.**

B) TELECONTACT, S.L

En la proposta presentada per TELECONTACT.SL, en relació als dos primers requisits del PCP "estructura organitzativa que es posarà a disposició del servei" i "Funcions i tasques de l'equip de treball que es posarà a disposició del servei" a la pàgina 17 punt 3 de la seva proposta, es detallen totes les persones que formen part del projecte (Customer Success Manager • Project Leader • Business Analyst • Operations / Quality Manager • Service Manager • Infrastructure Leader). Incloent els perfils que es demanen al PPT, "responsable del servei" i "cap de projecte". Pel que fa a les funcions i tasques, les trobem detallades a la pàgina 16 al punt 2.2 "Descripció del procés d'integració amb el CRM" argumenten quines seran les funcions i tasques de l'equip de treball que es posarà a disposició del servei, tant del Service Manager, com dels Operations i el Quality Manager encarregats del manteniment.

Per tant, en aquest sentit la proposta en relació a l'estructura organitzativa que es posarà a disposició del servei es valora positivament ja que compleix amb el requerit al PPT. D'altra banda, pel que fa a les "Funcions i tasques de l'equip de treball que es posarà a disposició del servei", es valora positivament, donat que la proposta ofereix els mínims exigits als plecs.

En relació al tercer requisit "Eines de comunicació que es posaran a disposició del servei per tal de garantir l'èxit del model de relació associat al servei", la licitadora indica la localització amb direcció de les diferents seus tant la de Madrid com la de Barcelona, amb el telèfon de cadascuna i un telèfon de contacte general per a la contractació via telefònica amb tots els membres de l'equip com a eina de comunicació. Addicionalment, també proposen reunions trimestrals de

seguiment. A la pàgina 14 de la seva proposta fan referència als informes a presentar i a les auditories per part de l'empresa licitadora. **Per tant, en aquest sentit la proposta en relació a les eines de comunicació que es posaran a disposició del servei per tal de garantir l'èxit del model de relació associat al servei, es valora positivament i s'adequa als requeriments detallats als plecs.**

En definitiva, la proposta inclou una descripció detallada i ajustada i coherent amb les necessitats del servei dels 3 elements descrits anteriorment. **Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 10 punts.**

C) TPARTNER NETWORK SERVICES SLU

En la proposta presentada per TPARTNER NETWORK SERVICES SLU, en relació als dos primers requisits del Plec tècnic, "estructura organitzativa que es posarà a disposició del servei" i "Funcions i tasques de l'equip de treball que es posarà a disposició del servei", al punt 4.1 s'exposen totes les àrees que formen part del projecte. Seguidament al punt 4.2 es on es detalla la formació i experiència de l'equip de treball a disposició del servei, però sense mencionar de forma completa a la proposta presentada per la licitadora, les tasques i funcions a desenvolupar així com tampoc es mencionen els perfils mínims requerits al PPT (apartat 5.1). En aquest sentit, l'única figura respecte la qual s'expliquen de forma detallada les seves funcions i tasques és la de l'encarregat del Projecte (que seria el cap de projecte indicat a l'apartat 5.1 del PPT). No obstant això, segons el PPT l'estructura mínima de responsables dins el contracte que haurà de proveir empresa adjudicatària serà d'un Responsable de Servei i d'un Cap de Projecte (veure apartat 5.1, pàgina 25, del PPT) i, per tant, en la proposta de la licitadora manca incloure-hi la figura del responsable de servei.

Per tant, en aquest sentit la proposta en relació a l'estructura organitzativa que es posarà a disposició del servei es valora negativament ja que presenta mancances que no permeten assegurar la seva adequació amb els requisits de servei establerts als plecs. I, així mateix, pel que fa a les "Funcions i tasques de l'equip de treball que es posarà a disposició del servei" també es valora negativament, ja que, d'igual forma, presenta mancances que no permeten assegurar la seva adequació amb els requisits de servei establerts als plecs, en mancar la descripció de funcions i tasques del "responsable del servei".

Pel que fa a les "eines de comunicació per garantir l'èxit del model de relació del servei", al punt 4.3 de la proposta presentada pel licitador s'exposa la metodologia empleada al procés d'implantació, on s'hi inclouen, entre d'altres, els Canals de comunicació en aquesta fase d'implantació (correu electrònic, whatsapp). En aquest sentit, s'exposen les iniciatives a dur a terme, com per exemple reunions, conferències i formacions durant la fase d'implantació.

No obstant, no es detallen les eines de comunicació un cop ha finalitzat el procés d'implantació i com serà la relació del servei per tal que el mateix tingui un seguiment continu. Per tant, en aquest sentit la proposta en relació a les "eines de comunicació que es posaran a disposició del servei per tal de garantir l'èxit del model de relació associat al servei", es considera que té mancances de detall en algun dels elements de valoració que no permeten assegurar el compliment dels objectius i requeriments concrets del Plec Tècnic del Contracte.

En definitiva, la proposta és manifestament incompleta, no cobrint cap dels elements especificats en aquest apartat. **Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 0 punts.**

D) VODAFONE ESPAÑA SAU

En la proposta presentada per VODAFONE ESPAÑA SAU, en relació als dos primers requisits “estructura organitzativa que es posarà a disposició del servei” i “Funcions i tasques de l'equip de treball que es posarà a disposició del servei”, el licitador presenta l'equip que posarà a disposició del servei, fent referència a les dues figures mínimes de l'apartat 5.1 del PPT. En aquest sentit, es compta amb el paper d'un director del projecte, indicant les principals funcions i tasques que durà a terme; i el responsable de l'equip, especificant també les seves funcions i tasques.

Per tant, en aquest sentit i en relació a “l'estructura organitzativa que es posarà a disposició del servei”, la proposta es valora positivament ja que es detalla i es compleix amb el requerit al PPT. Així mateix, pel que fa a les “Funcions i tasques de l'equip de treball que es posarà a disposició del servei”, també es valora positivament la proposta presentada donat que aquesta s'adequa al PPT.

En relació al tercer requisit “Eines de comunicació que es posaran a disposició del servei per tal de garantir l'èxit del model de relació associat al servei” la licitadora proposa habilitar a les persones designades per la UOC a les seves eines de gestió de Vodafone, amb metodologia Àgil i un entorn basat en SCRUM, des d'on es podrà consultar l'estat dels treballs realitzats, història dels usuaris i progrés dels sprints (les fases del procés iteratiu). Incloent reunions de seguiment, En aquest sentit, la proposta presenta mancances a les peticions del PPT on a les pàgines 26 i 27 punt 5.2 es sol·liciten els informes (que han d'incloure aspectes com, Número d'incidències, diferenciant les que s'han resolt dins dels períodes estipulats en els Acords de Nivell de Servei i les que no; i les mesures correctores a aplicar, entre d'altres), i les auditories del servei.

Per tant, la proposta en relació a les “eines de comunicació que es posaran a disposició del servei per tal de garantir l'èxit del model de relació associat al servei”, es considera que té mancances de detall en algun dels elements de valoració que no permeten assegurar el compliment dels objectius i requeriments concrets del Plec Tècnic.

En definitiva, la proposta inclou una descripció detallada i ajustada i coherent amb les necessitats del servei de 2 dels tres elements descrits anteriorment. **Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 5 punts.**

Puntuació final

Per tot allò exposat, es conclou que les puntuacions obtingudes pels licitadors en relació amb les seves propostes avaluable mitjançant judici de valor són les següents:

| Taula de puntuació | | | | | |
|--|---------------------------------|-------------------|--------------------------|--------------------------------------|-----------------|
| Puntuació màxima | Punts (màxima puntuació) | COMWAYS.EU | TELE CONTACT, S.L | TPARTNER NETWORK SERVICES SLU | VODAFONE |
| 1. Solució Proposada | 15 punts | 6 punts | 10 punts | 0 punts | 0 punts |
| 2. Metodologia de Treball | 24 punts | 7 punts | 18 punts | 21 punts | 3 punts |
| 3. Gestió i Governança del servei | 10 punts | 10 punts | 10 punts | 0 punts | 5 punts |
| Total | 49 punts | 23 punts | 38 punts | 21 punts | 8 punts |

Finalment, les puntuacions totals obtingudes pels licitadors, ordenades en ordre decreixent, són les següents:

| | |
|-------------------------------|-----------------|
| TELECONTACT, S.L. | 38 punts |
| COMWAYS.EU | 23 punts |
| TPARTNER NETWORK SERVICES SLU | 21 punts |
| VODAFONE | 8 punts |

Tenint en compte l'anterior, les empreses COMWAYS.EU, TPARTNER NETWORK SERVICES SLU, i VODAFONE no han aconseguit la puntuació mínima fixada a la Clàusula X del quadre de característiques del Plec de Clàusules Particulars. Aquesta clàusula estableix una puntuació mínima de 24,50 punts perquè s'avaluï l'oferta avaluable mitjançant l'aplicació de fórmules. Per tant, en no haver assolit la puntuació mínima fixada, aquestes empreses han de ser excloses del procediment de licitació de referència.

A Barcelona,
Signat,

Daniel Téllez
Director de l'Àrea Comercial