

Informe tècnic de valoració dels criteris avaluable mitjançant un judici de valor que s'emet a petició de la Mesa de Contractació del servei de consultoria de definició del model de prestació de serveis del 012, basat en l'acord marc per a la prestació de serveis de suport a la transformació digital i la governança TIC de la Generalitat de Catalunya, lot B.

(Exp. CTTI-2024-48)

Vocals tècnics:

Albert Ariza Tarrés
Consultor de Negoci (DGSEC)

Jordi Escribà
Consultor de Negoci (DGSEC)

1. Objecte

El CTTI ha dut a terme un procés de contractació d'un servei de consultoria de definició del model de prestació de serveis del 012, amb número d'expedient CTTI-2024-48 per procediment basat en acord marc, amb import de licitació de 75.888,78 € (IVA no inclòs).

2. Dades de la licitació

En data 11 de desembre de 2023 es publica anunci de licitació al perfil del contractant, establint un termini per presentació de les proposicions que finalitza el 29 de Gener.

Les empreses que han presentat oferta a la licitació d'aquest contracte i que inicialment han estat admeses una vegada revisada la documentació administrativa (sobre A) són:

NIF	Empreses licitadores admeses	Alies
B81690471	DELOITTE CONSULTING, S.L.U.	DELOITTE
U72413420	DXC TECHNOLOGY SPAIN, S.A.- NAE COMUNICACIONES, S.L. CTTI 2021 76 LOTE A UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS, LEY 18/1982, DE 26 DE MAYO	DXC-NAE
U72417314	INETUM ESPAÑA, SA - INETUM CATALUÑA, SA UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS, LEY 26 DE MAYO DE 1982, Nº 18	INETUM
B82498650	KPMG ASESORES, S.L.	KPMG

Empreses proposades per exclusió

De l'anàlisi de les ofertes presentades, es detecta que l'empresa INETUM ha inclòs en la seva oferta tècnica a valorar en el sobre A, la informació relativa al criteri automàtic "coneixement pràctic de l'equip professional assignat al servei, addicional a la solvència tècnica", detallat en el punt 2.2.2 de l'annex 2 del Plec de Clàusules Administratives Particulars (en endavant PCAP)."

Concretament, s'ha explicat en les pàgines 13 i 14 de l'oferta, elements de valoració objectiva d'aquest criteri automàtic com són la participació de l'equip professional assignat al servei en projectes duent a terme les següents tasques:

- Gestió de transformació de processos operatius de atenció ciutadana i transformació digital.
- Anàlisi i disseny de processos operatius de atenció ciutadana

Per tant, es considera que INETUM ha incomplert la separació de documentació que exigeix la normativa de contractació pública als efectes d'assegurar el secret de les proposicions, la imparcialitat i l'objectivitat de les valoracions subjectes a un judici de valor, així com la igualtat de tracte entre les empreses licitadores i es proposa l'exclusió de l'empresa licitadora.

La resta d'empreses no presenten cap incompliment ni cap circumstància per proposar la seva exclusió.

3. Valoració de criteris avaluables mitjançant un judici de valor (sobre A)

El 31 de gener de 2024 es va procedir a l'obertura dels sobre A de les empreses licitadores, contenidors de les propostes tècniques. La valoració s'ha fet seguint els criteris de valoració avaluables mitjançant un judici de valor establerts a l'Annex 2 del PCAP

Totes les propostes presentades, a excepció de l'empresa INETUM, compleixen amb els requeriments mínims establerts en el plec de prescripcions tècniques particulars (en endavant PPTP) essent aptes per executar adequadament l'objecte del contracte. L'objecte de la següent valoració és realitzar una anàlisi de les ofertes quant a la seva aproximació pel que fa al nivell màxim d'idoneïtat i eficàcia, sempre per sobre dels mínims requerits.

Els criteris valorables mitjançant judici de valor són els següents:

Criteri	Puntuació màxima
Equip de treball	20
Metodologia i Organització	20
Planificació	9
Total	49

Valoració de les ofertes

Equip de treball (fins a un màxim de 20 punts)

- **L'assignació dels professionals i dels rols proposats**, prenent en consideració la dificultat tècnica i la interrelació de les tasques, ha de ser acord amb l'abast de les tasques a realitzar, tal com es descriu al punt 3 de la Descripció de la solució del PPTP. **(fins a un màxim de 15 punts)**. (CIP)

Alies	Valoració	Valoració tècnica
DELOITTE	El licitador presenta un equip de treball que correspon amb els mateixos perfils requerits i descrits al plec. Com a valor afegit, descriuen un suport puntual d'un equip d'experts (dades, crm, contact center i transformació digital), tot i que no es concreta	6,00

Alies	Valoració	Valoració tècnica
	<p>quines tasques podrien desenvolupar, ni quina serà la disponibilitat dels seus recursos.</p> <p>Per altra banda, la proposta tampoc aprofundeix en el detall de les tasques que realitzarà cada perfil.</p>	
DXC-NAE	<p>Es presenten 6 perfils específics. 3 perfils per cobrir les necessitats del servei, i 3 més que permetran aportar un valor afegit.</p> <p>Es destaquen les prestacions específiques del cap d'equip, que exercirà únicament de coordinador i gestor del projecte.</p> <p>Es valora la figura del consultor TIC especialista en models d'atenció ciutadana o client final, ja que aportarà maduresa en l'anàlisi dels serveis existents i facilitarà l'entesa i la relació amb la unitat responsable del servei 012.</p> <p>Així mateix es destaca el perfil consultor especialista en organització, que contribuirà positivament en la generació de futur model.</p> <p>D'altra banda, es valora positivament el consultor en AI, que permetrà dimensionar el servei orientat a les tecnologies emergents de la IA generativa.</p> <p>Per últim considerem essencial la figura del consultor tecnològic, per afrontar tant l'anàlisi dels sistemes AS IS, com de les tecnologies a incorporar en futurs escenaris.</p> <p>A més, el licitador detalla un apartat per enumerar les funcions i les activitats que exercirà cadascun dels perfils presentats i que no només es correspon adequadament amb cada una de les tasques que es sol·liciten en l'abast, sinó que en alguns casos, com per exemple, "Donar suport al observatori respecte als models d'aprovisionament", "Assessorar la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana (en endavant DGSEC) respecte a les darreres tecnologies i casos d'us aplicats als serveis d'atenció ciutadana i del usuari", permetran aportar més prestacions del servei, incrementant la qualitat dels objectius definits.</p> <p>Adicionalment, s'argumenta correctament aquesta relació amb una matriu de tipus RACI.</p> <p>Finalment, es valoren molt positivament les descripcions de tipologia d'habilitats personals, que es descriuen en cadascun dels perfils, entenent que aquestes característiques facilitaran la interlocució amb les persones responsables del servei 012.</p>	15,00
KPMG	<p>La proposta presentada per KPMG descriu 3 perfils i 2 equips de suport addicionals per incrementar les prestacions del servei requerit.</p>	7,50

Alies	Valoració	Valoració tècnica
	<p>Un punt a valorar és que inclouen la participació d'un equip jurídic de més de 300 advocats, que permetran aportar coneixement en matèria de RGPD/LOPD.</p> <p>La classificació de les tasques per cadascun dels perfils proposats es troba detallat i adient al conjunt de tasques del servei, no obstant, a mesura que s'aprofundeix en la proposta s'entra en contradicció, atès que en la fase de mobilització s'explica que els equips s'acabaran configurant, tant en rols com en responsabilitats, en aquesta mateixa fase, i per tant, durant l'execució del mateix servei i no de manera definida com s'introdueix inicialment.</p> <p>Així mateix, no es descriu cap relació entre els capítols que conformen l'abast del servei descrit a l'apartat 2.3 del plec de prescripcions tècniques, i la proposta del licitador per classificar les tasques de cada perfil.</p> <p>L'experiència publicada dels perfils seleccionats és àmplia tot i que no aporten cap experiència específica en models d'atenció, ja sigui del sector públic com privat, tal i com es descriu a la descripció de perfils necessaris.</p> <p>El consultor especialista, especifica experiència en el sector públic, com per exemple, la digitalització de processos administratius, però no suposa cap valor respecte el requerit en models d'atenció ciutadana.</p> <p>El consultor ofereix experiència en gestió del canvi i qualitat a nivell genèric. Son atributs que difícilment es poden aplicar amb valor en els treballs a realitzar.</p>	

- **El dimensionament i distribució dels recursos** tenint en compte la seva dedicació, per cobrir les necessitats de cadascun dels serveis especificats en l'apartat 2 del PPTP. (fins a un màxim d'3 punts). (CIP)

Alies	Valoració	Valoració tècnica
DELOITTE	<p>La distribució d'esforços presentada és la mateixa per als dos membres de l'equip de consultors presentats, en canvi, es destina un volum molt reduït de temps a l'assessorament tecnològic, en relació al total d'esforços ofertats, fet que es considera insuficient, si es tenen en compte el conjunt de tasques descrites en l'abast del servei per aquest apartat. Es considera que analitzar tant l'arquitectura tecnològica actual, com sobretot les tipologies tecnològiques existents al mercat necessàries requereix d'una proporció d'esforç major.</p> <p>D'altra banda, el dimensionament i distribució dels recursos per la resta de treballs, es considera que cobreix les necessitats descrites i per tant adequat.</p>	0,90
DXC-NAE	<p>El licitador proposa un dimensionament dels recursos que supera les necessitats especificades al plec. S'afegeixen 3 perfils addicionals, i per tant, el volum d'hores per prestar els serveis s'incrementa considerablement.</p> <p>Addicionalment, la distribució d'esforços per membres d'equip i tasques està molt ben detallat, com a exemple, destaquem els gràfics de distribució que acompanyen les dades per a representar i reforçar el plantejament especificant els focus d'esforços a que s'ha de destinar cada perfil.</p> <p>Així per tant, a tall d'exemple, el consultor especialista en tecnologia i arquitectures es focalitza en l'assessorament tecnològic, i a més, dona suport a la visió estratègica.</p> <p>Tanmateix, el volum d'hores destinat a la gestió i coordinació del projecte, es considera infradimensionat en relació al volum d'hores ofertat, només representa un 2% del total d'esforços</p>	2,40
KPMG	<p>El licitador presenta una distribució d'esforços per cadascun dels 3 perfils en forma de percentatges, fet que permet conèixer la distribució però no el dimensionament, per tant, fan que sigui difícil determinar els esforços per cada activitat.</p> <p>Si s'intenta deduir la volumetria a partir de l'apartat planificació que es troba en la pàgina 92, tampoc es troba una relació directa, com per exemple en el dimensionament d'esforços descrit al capítol "Proposta de treball per a conèixer casos similars" amb la seva relació de fases.</p> <p>Per altra banda, el percentatge de dedicació del servei de valor afegit, anomenat "recursos transversals", aporta poc valor afegit, ja que només representa un 5% del total de la dedicació.</p>	0,60

Alies	Valoració	Valoració tècnica
	Per últim la distribució dels treballs no s'alinea amb el grup de tasques definits en el plec de prescripcions tècniques, fet que novament, dificulta la identificació de les tasques, i no garanteix les correspondències amb el descrit al plec. Per exemple, la tasca d'anàlisi de les necessitats que es troba dins del grup de metodologia proposada en el subcapítol Insight	

El pla de cobertura del servei tenint en compte la resposta a noves necessitats de diferent dificultat tècnica i/o per cobrir l'absència d'algun professional que el servei no trobi afectat i mantenir el nivell de qualitat dels ANS. S'atendrà als rols dels professionals assignats d'acord les dificultats tècniques identificades que puguin requerir d'un pla de cobertura, la disponibilitat de disposar de professionals de tots els rols definits per cobrir qualsevol absència i la disponibilitat horària dels professionals **(fins a un màxim de 2 punts)**. (CIP)

Alies	Valoració	Valoració tècnica
DELOITTE	<p>El pla de cobertura que presenta Deloitte gira entorn a la gestió de riscos del servei, identificant possibles dificultats, ja siguin puntuals com de revisió contínua, com mesures de prevenció, i com plans de mitigació.</p> <p>Es valora positivament disposar d'una línia de gestió de riscos inclosa dins la prestació del servei per tal d'identificar i anticipar possibles problemàtiques relacionades.</p> <p>El plantejament presentat cobreix, tant imprevistos, com la sobrecàrrega sobrevinguda de recursos, com pics sobrevinguts i generalitzats de feina, com també la possible rotació de persones.</p>	2,00
DXC-NAE	<p>El pla de cobertura que presenta DXC-NAE està focalitzat en minimitzar l'impacte del servei per mitjà d'una estratègia de reemplaçament immediat.</p> <p>El seu pla de 9 eixos està clarament enfocat a reduir aquests riscos de rotació i, es considera que permetrà garantir amb confiança substitucions amb caràcter immediat, assegurant la prestació del servei.</p> <p>Es defineixen apartats com la mentoria o la gestió del coneixement unificada, que es consideren punts favorables per executar amb garanties aquesta estratègia.</p> <p>També es valora positivament l'enfocament de la companyia en reduir la rotació dels seus empleats, utilitzant mètodes com Tuckman, per al desenvolupament i fidelització d'equips.</p>	2,00

Alies	Valoració	Valoració tècnica
	<p>D'altra banda, el pla de cobertura aporta valor afegit en varis aspectes, com ara la cobertura en coneixement, al oferir un servei de recolzament especialitzat i dedicat a la Generalitat.</p> <p>A més es concreta clarament un pla de treball, planificat, amb organització i eines.</p> <p>La proposta està ben orientada a la cobertura del servei davant qualsevol circumstància.</p>	
KPMG	<p>KPMG proposa una metodologia com a pla de cobertura, que està orientada a necessitats sobrevingudes en general.</p> <p>La metodologia es centra primerament en l'anàlisi de necessitats, per després resoldre la provisió més adient en cada cas.</p> <p>En el capítol de substitució de persones, ofereixen un model de shadowing entre els mateixos membres de l'equip i l'equip de suport. No obstant, no queda reflectit com conviurà un shadowing en preventiu, a la vegada que es presta el servei.</p> <p>Tampoc s'aclareix la dedicació de l'equip de suport, sobretot tenint en compte que en l'apartat anterior, s'especificava una disponibilitat de només el 5%.</p> <p>D'altra banda, afegixen el concepte FarmTeam com a metodologia per accelerar la incorporació als equips, però tampoc especifiquen que serveixi com a tàctica preventiva.</p> <p>En relació a les cobertures de coneixement, funcionals, tecnològiques es proposa la incorporació dels equips de suport, o equips d'experts, però novament vindria condicionada per a la dedicació proposada en relació al total, un 5% de dedicació limitaria la cobertura.</p> <p>També fan referència a un sistema de guàrdies, que no aporta cap valor a la tipologia del servei sol·licitat.</p>	0,40

Metodologia i Model de relació (fins a un màxim de 20 punts) L'elecció de la metodologia s'ha de basar en les necessitats i les característiques específiques descrites en el PPTP.

Es valoraran els següents aspectes:

- **Proposta de treball** per conèixer casos d'èxit similars als models d'atenció ciutadana de la DGSEC: en la valoració s'atendrà a la similitud dels casos proposats amb el servei d'atenció actual, així com la freqüència de reunions i tipus de reunions proposades, sessions de treball, demos, visites guiades, etc. **(fins a un màxim de 10 punts). (CIP)**

Alies	Valoració	Valoració tècnica
DELOITTE	<p>El licitador presenta una metodologia centrada en un marc de treball orientat a un Benchmark.</p> <p>Es detalla molt exhaustivament totes les fases del mètode, per acabar construint artefactes que es consideren molt útils tant per al procés de descoberta, com per a una referència de futur, com són les fitxes descriptives i l'informe de conclusions.</p> <p>Deloitte fa una proposta de 6 casos d'èxit a analitzar, entre els quals en destaquem molt favorablement el cas d'ús de l'Ajuntament de Barcelona, atès que té un abast competencial, una complexitat de servei i una diversitat de ciutadans molt similar a l'actual servei 012.</p> <p>En canvi, no es valor favorablement els casos d'ús del 012 de Madrid, donat que és un servei d'atenció sense especialitats, massa generalista, i sobretot, perquè no incorpora la tramitació digital dins del seu abast de servei.</p> <p>Tampoc el cas d'ús del SOC ó el cas d'ús de la T-Mobilitat, ja que són serveis d'una única especialitat i sense la diversitat d'atencions que actualment es presta al 012.</p> <p>Els dos casos d'ús addicionals, es valoren positivament ja que permetran entendre com s'organitzen al voltant dels serveis d'atenció complexos. Respecte les tipologies de reunions, es considera adient separar sessions de treball operatives i estratègiques, també les visites guiades, així com les propostes de demostracions, tot i que es proposen demos per comprendre el CRM, i es valoraria molt més conèixer altres components de l'ecosistema tecnològic d'un Contact Center, com són CTI, ACD, IVR, i orquestradors d'omnicanalitat</p>	7,00
DXC-NAE	<p>DXC-NAE detalla una proposta de 5 casos d'èxit dels quals hi ha 2 del sector públic que fan referència a centres d'atenció d'usuaris (CAUs), i 3 que fan referència al sector de la banca i assegurances.</p> <p>Els 2 models de CAU plantejats tenen una profunditat d'atenció, una volumetria i una diversitat d'especialitzacions que representa una complexitat molt similar al servei del 012, per tant es consideren com a referents a analitzar amb molt de deteniment.</p> <p>Els 3 models d'atenció privada presentats, poden resultar molt útils per conèixer els models de NPS (Net Promoter Score) desplegats, i sobretot com han arribat assolir les xifres tan elevades que es comparteixen.</p> <p>En aquest cas especial, destaquem favorablement el cas d'una entitat bancària que assolix un nivell d'automatització del servei d'atenció amb uns percentatges molt alts en la resolució automàtica amb l'aplicació de la AI.</p>	10,00

Alies	Valoració	Valoració tècnica
	<p>Es valora molt positivament el plantejament per tenir coneixement dels models d'atenció que s'han transformat digitalment gràcies a l'ús de la IA.</p> <p>Com a valor afegit, DXC-NAE, proposa posar en marxa un observatori d'atenció ciutadana, que permetrà recollir experiències, i millors pràctiques del sector de forma addicional i complementària a les tasques exigides.</p> <p>El model de treball descrit és clar, molt ben detallat, concís, i amb una planificació de reunions que permet visualitzar el procés d'estudi dels casos d'èxit, així com un conjunt de lliurables adients per la proposta presentada.</p> <p>En conclusió, presenta un bon enteniment de l'objectiu de negoci.</p>	
KPMG	<p>El model proposat per conèixer casos similars presentat per KPMG està estructurat en tres fases.</p> <p>Les dues primeres fases, recerca i selecció, es descriuen com a processos llargs, exhaustius i amb un nombre excessiu de tasques d'avaluació.</p> <p>La proposta de reunions i la seva freqüència no es detallen, ja que s'abordaran durant la fase de definició del model de relació.</p> <p>Els tipus de reunions, entrevistes i visites semblen apropiats en la modalitat descrita, però manquen de profunditat en el contingut, sense proporcionar exemples específics.</p> <p>Es considera que hi ha un excés d'esforços que podrien incorporar-se des del coneixement inherent que presenta la companyia, en lloc de destinar esforços a la fase de descoberta conjunta.</p> <p>Pel que fa als aspectes a incloure en les sessions, les propostes actuals són massa generalistes i no entren en detalls com tipologies de tecnologies concretes o classificacions de mètriques específiques del sector d'atenció finalista o especialitzada.</p> <p>Els casos que es presenten són exposats com a exemples en lloc de propostes definitives, la qual cosa provoca una sensació de desconfiança.</p> <p>Per altra banda, el model 012 de la Comunitat de Madrid, no aporta valor afegit a la proposta, ja que és un servei sense especialització, i no guarda molta relació amb el 012 de la Generalitat, ni en complexitat ni en diversitat d'usuaris.</p> <p>D'altra banda, es valora positivament l'aportació del servei d'emergències 112 d'Andorra, tant pel grau de diversitat d'atencions que pot incloure, com per la importància dels temps de resposta.</p>	1,00

Alies	Valoració	Valoració tècnica

- **Metodologia proposada:** Es valorarà que la metodologia proposada consideri aspectes claus com la facilitat d'ús, l'adaptabilitat, flexibilitat a l'horari i disponibilitat dels equips de la DGSEC, i que es faci ús de les millors pràctiques del sector (**fins a un màxim de 5 punts**). (CIP)

Alies	Valoració	Valoració tècnica
DELOITTE	<p>L'enfocament metodològic descrit en l'apartat 2.1 Enfocament metodològic busca establir una relació entre l'abast especificat en el plec de condicions i el model d'enfocament proposat. No obstant això, la proposta presenta certes dificultats de comprensió, ja que no estableix de manera clara les connexions entre els capítols de l'abast i els de la proposta metodològica.</p> <p>D'altra banda, la proposta descriu un model d'execució del projecte que inclou les fases i les diverses activitats que les componen. Tanmateix, no es presenta com un model metodològic concret; més aviat, es dedueix que segueix un enfocament seqüencial de tasques, tot i que no queda explícit si algunes de les línies de treball, com ara el suport estratègic, es duen a terme simultàniament a la resta.</p> <p>La descripció de l'enfocament metodològic introdueix nous conceptes que poden generar confusió, ja que es presenten tres fases d'execució que no es relacionen amb el diagrama anterior ni amb les explicacions posteriors.</p> <p>A més, no s'aborda específicament l'adaptació de la metodologia davant possibles canvis d'organització, abast o terminis. Malgrat això, es valora positivament la referència a la flexibilitat per ajustar-se a la disponibilitat horària de les persones clau del projecte.</p> <p>Es destaca l'enfocament en identificar pràctiques del sector i la proposta d'un estudi de tendències tecnològiques i metodològiques per identificar valors diferencials. No obstant això, cal aprofundir més en detall per avaluar si aquests aportaran un valor afegit al servei requerit.</p> <p>Finalment, tant l'observatori de tendències com l'asset "The Future of Government Contact Centers" són esmentats de passada sense detallar explícitament com podrien beneficiar el servei.</p>	0,50
DXC-NAE	L'enfocament metodològic proposat per DXC-NAE es detalla en dos extensos capítols.	4,50

Alies	Valoració	Valoració tècnica
	<p>Un marc general, on es destaca especialment l'ús de guies de referència de la Generalitat de Catalunya, com ara la 'Transformació Digital' i la 'Guia de Serveis Digitals'. Aquesta elecció facilitarà una millor alineació de conceptes clau, com ara l'organització de processos i la tecnologia.</p> <p>En el mateix context, es valora positivament la utilització de marcs de treball Agile i Lean, ja que aquestes metodologies permeten centrar-se en la ràpida entrega de valor en el conjunt de tasques a realitzar, contribuint a l'assoliment d'objectius a curt termini.</p> <p>També es fa menció a aspectes valorables, com la disponibilitat, la flexibilitat i l'adaptabilitat, on aquí, DCX-NAE destaca per la dedicació a temps complert i la proposta de immediatesa en les comunicacions. A més, es detallen clarament una àmplia gamma d'eines col·laboratives destinades a agilitzar les relacions i augmentar la productivitat de tots els implicats.</p> <p>D'altra banda, s'ofereix una metodologia específica per a cada capítol de l'abast del plec, fet que facilita la comprensió de la manera de treballar i assolit els objectius de cada àmbit.</p> <p>En aquest sentit, exemples concrets, com workshops de treball col·laboratiu, mapes d'empatia i mètodes de prioritització com Moscow, reforcen l'orientació cap a l'agilitat i l'obtenció ràpida de resultats, però en canvi, en alguns apartats com l'arquitectura de sistemes, cloud o de dades, es descriuen en excés tasques que tenen més relació amb l'execució del projecte i no de la metodologia descrita.</p>	
KPMG	<p>La proposta presentada per KPMG descriu un pla de projecte estructurat en diverses fases, amb un excés de descomposició de tasques i activitats, però no proporciona una visió clara de quin mètode o metodologia s'emprarà per assolir l'execució de les mateixes.</p> <p>En l'apartat introductori es fa menció a principis àgils, però no es detalla com s'usarà aquesta metodologia en cap dels apartats ni subapartats del projecte descrit.</p> <p>La proposta destaca el què es realitzarà, però omet l'explicació del com s'abordarà cadascun dels aspectes valorables, com ara adaptabilitat, flexibilitat, disponibilitat i millors pràctiques del sector.</p> <p>Aquest enfocament no satisfà adequadament les necessitats requerides.</p>	0,50

- **Model de relació:** Es valorarà que la proposta de model de relació amb la DGSEC asseguri la correcta execució del servei i que faciliti el seguiment del mateix, atenent a la freqüència de les reunions i els tipus d'informes lliurables **(fins a un màxim de 5 punts). (CIP)**

Deloitte	<p>El model de relació proposat per Deloitte proposa un total de 6 comitès, 3 dels quals estan orientats al seguiment de l'acord marc.</p> <p>Pel que fa als 3 comitès restants, de projecte o seguiment del servei, es consideren adequats per a les necessitats requerides.</p> <p>Les reunions de coordinació i de comitè tàctic tenen una freqüència raonable atenent el dimensionament del servei.</p> <p>No obstant això, per a aquelles de naturalesa operativa, hauria estat més valorada una proposta amb una freqüència definida i en concordança amb la tipologia de treballs descrits.</p> <p>En relació als documents lliurables, estan dispersos al llarg de tot el document, sense concordança amb el model de relació.</p> <p>S'avalua positivament la inclusió de fitxes d'escenaris, el full de ruta i l'informe i resum executiu.</p>	1,50
DXC-NAE	<p>El licitador presenta una proposta de dos tipus de comitès, un executiu, i una operatiu. Ambdós són considerats apropiats i s'ajusten a les exigències de governança del servei. Tot i això, la freqüència establerta per a les reunions executives és trimestral, i en consideració de la durada del contracte, es considera insuficient.</p> <p>Adicionalment, es valora positivament el plantejament ofert per a fer un seguiment a partir de la confecció d'un informe de seguiment setmanal, amb contingut rellevant per conèixer l'estat i la planificació dels esdeveniments de la setmana. D'aquesta manera, permet agilitzar la disponibilitat de l'equip i estar igualment degudament informat.</p> <p>D'altra banda, en el resum de l'apartat es fa referència a la possibilitat d'assistir a les reunions Daily i altres setmanals de seguiment, fet que reforça l'estratègia Agile de la metodologia proposada.</p> <p>Finalment, en relació als documents lliurables requerits, queden reflectits en llistat i en planificació, a més, com a trets favorables, proposen lliurables addicionals, que no s'especifiquen en el plec i que resultaran de interès durant i posteriorment al servei, com són per exemple: informe benchmarking, lliçons apreses i bones pràctiques, i l'informe del observatori.</p>	4,00
KPMG	<p>KPMG presenta un model de relació senzill, que segueix una estructura clàssica, i que resulta adequat per les necessitats exposades.</p> <p>Es presenta una organització estructurada en tres tipus de comitès, els quals asseguraran el seguiment del servei a tots els nivells. Aquest plantejament es complementa apropiadament</p>	3,50

	<p>amb sessions de treball, tallers, trobades, adaptades a les necessitats específiques de cada àmbit.</p> <p>Tant l'organització de les reunions com la seva freqüència, així com el model de relació presentat, són adequats. Això permetrà obtenir informació sobre l'estat del projecte i anticipar possibles riscos.</p> <p>El model clàssic de seguiment s'amplia amb una especificació detallada del conjunt d'elements lliurables en l'apartat de "informes lliurables". Aquests elements són considerats com a artefactes convenients per documentar el progrés del projecte i recopilar els resultats sol·licitats.</p>	
--	---	--

Planificació (fins a un màxim de 9 punts) (CIP)

En aquest apartat es valora el calendari de treball proposat pel proveïdor seguint l'abast del servei a realitzar que està definit en el punt 2.3 Abast del servei del PPTP.

Es valorarà la proposta de planificació de les activitats atenent als següents aspectes:

- **El calendari d'execució proposat**, tenint en compte que garanteixi que no es compromet la correcta prestació dels serveis sol·licitats, i fins i tot millora els terminis establerts en el contracte. **(fins a un màxim de 5 punts)**

Alies	Valoració	Valoració tècnica
DELOITTE	<p>El calendari presentat per Deloitte presenta una durada que concorda exactament amb la durada especificada en els requeriments del plec tècnic. Es detallen les fites i lliurables més rellevants del projecte.</p> <p>Les estimacions d'esforços per a cada tasca del projecte estan meticulosament documentades però no ofereix garanties d'execució amb la qualitat que requereix el servei. Es considera que el calendari presenta una seqüència encadenada de tasques. Aquestes dependències poden generar riscos innecessaris d'endarreriment.</p>	2,00
DXC-NAE	<p>El licitador presenta una planificació summament detallada que orquestra amb precisió les tasques per tal d'executar el projecte sense menystenir la qualitat del lliurament.</p> <p>La incorporació addicional de l'observatori s'inclou de manera integrada sense afectar la resta del servei, com un servei pràcticament continu al llarg del projecte, és un aspecte que es valora molt favorablement.</p> <p>S'inclouen també les diferents fites i reunions, tant internes de seguiment, com amb proveïdors per obtenir coneixement sobre</p>	4,50

Alies	Valoració	Valoració tècnica
	les tendències del mercat, fet que respecta i reforça la consistència de la planificació global.	
KPMG	<p>KPMG ha enfocat els seus esforços de la planificació en la reducció dels terminis d'execució, resultant una durada màxima inferior als 4 mesos.</p> <p>No obstant, ni en l'ordre de tasques ni en la seva durada, permeten garantir que aquest compliment sigui efectiu a efectes de qualitat.</p> <p>Així mateix, cal afegir que l'elevat nombre de tasques presentades, així com les excessives dependències entre elles, incrementen el risc d'incompliment o d'endarreriment de les mateixes.</p>	0,90

- **L'ordre de les diferents activitats a realitzar i les seves durades**, atenent a la dificultat i l'esforç de realitzar cadascuna d'elles i la seva importància en la consecució de les fites establertes. **(fins un màxim de 4 punts)**

Alies	Valoració	Valoració tècnica
DELOITTE	<p>El licitador presenta una proposta adequada per representar la durada de les tasques. Es destaca especialment la dedicació aproximada d'un mes per obtenir l'informe d'avaluació, fet que s'ajusta de manera precisa a la realitat del projecte.</p> <p>Tanmateix, en alguns casos, la seqüencialització de tasques, com ara l'estudi de casos de mercat i l'anàlisi de la situació actual, condiona negativament la durada de tasques crítiques com poden ser la definició del nou model de servei del 012, en el que només quedarien 2 setmanes. Es considera un temps extremadament reduït, si es té en compte que caldrà la implicació dels membres més representatius de l'equip.</p> <p>La resta de tasques s'ajusten als terminis correctes per la seva consecució.</p>	0,80
DXC-NAE	<p>El licitador presenta una estructura de tasques on s'identifica positivament el cas concret de l'anàlisi de necessitats, atès que s'estableix un termini de dos mesos i mig, per assumir amb garanties la recopilació de tota la informació.</p> <p>La planificació en general facilita el treball de diferents tasques en paral·lel, com per exemple, la definició les propostes de solució del nou model, mentrestant es realitzen els treballs de l'anàlisi AS IS.</p>	4,00

Alies	Valoració	Valoració tècnica
	<p>Pel que fa a l'estudi de casos d'èxit, s'amplia el període a 3 mesos, oferint un marge ample per a l'adequació de les agendes dels implicats i el temps suficient per a l'elaboració d'un informe d'avaluació final.</p> <p>En relació a les tasques més crítiques, com la definició del nou model d'aprovisionament i l'assessorament tecnològic, es presenta una dedicació de pràcticament la totalitat de la durada del servei.</p> <p>Aquest plantejament demostra coneixement sobre les tasques més determinants i més rellevants del projecte.</p>	
KPMG	<p>L'ordre de tasques presentades i la durada de les mateixes genera riscos d'incompliment.</p> <p>Així per exemple, es fa menció a l'etapa de mobilització com a primer pas per definir el projecte, on algunes tasques, com ara "definir resultats clau i indicadors de seguiment i avaluació continua del projecte", exigeixen una dedicació excessiva, afectant negativament les tasques successives.</p> <p>De manera similar, aspectes com "Future Ambition" destinats a definir el nou model, es completen en un termini de només un mes, tot i ser una part fonamental del projecte.</p> <p>Aquesta brevetat de temps no es considera avantatjosa, sobretot considerant el conjunt d'activitats.</p>	0,80

Resum de la puntuació sobre A

Un cop analitzades les ofertes admeses, d'acord amb el Plec de Prescripcions Tècniques Particulars i els criteris de valoració subjectiva establerts en el Plec de Clàusules Administratives Particulars que regiran aquest contracte, les proposicions presentades han obtingut les següents puntuacions parcials i totals:

Taula resum 1 – Valoració tècnica

Servei de consultoria per a la definició del model de prestació de serveis del 012	Puntuació màxima	Llindar CIP	Deloitte	DXC-NAE	KPMG	
Equip de treball	20,00		10,20	19,20	8,50	
Assignació de professionals (CIP)	15,00	12,00	6,00	15,00	7,50	
Dimensionament i distribució de recursos (CIP)	3,00	2,40	0,90	2,40	0,60	
Pla de cobertura (CIP)	2,00	1,60	2,00	2,00	0,40	
Metodologia i Model de relació	20,00		9,00	18,50	5,00	
Proposta de treball (CIP)	10,00	8,00	7,00	10,00	1,00	
Metodologia proposada (CIP)	5,00	4,00	0,50	4,50	0,50	
Model de relació (CIP)	5,00	4,00	1,50	4,00	3,50	
Planificació (CIP)	9,00	7,20	2,80	8,50	1,62	
Calendari d'execució proposat	5,00		2,00	4,50	0,90	
Ordre d'activitats i durades	4,00		0,80	4,00	0,80	
TOTAL	49,00		20,70	46,40	15,20	

D'acord amb l'establert a l'Annex 2 del PCAP de Criteris sotmesos a judici de valor es realitzarà una valoració tècnica atenent als aspectes valorables indicats en cadascun dels criteris. En el cas que una oferta superi el 80% de la valoració del criteri amb identitat pròpia (identificat amb CIP), s'obindrà la puntuació final aplicant la fórmula de la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica, aprovada per la Direcció General de Contractació Pública, que és la següent:

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

On:

- Pop és la puntuació de l'apartat per a l'oferta a valorar.
- P és la puntuació màxima de l'apartat.
- VTop és la valoració tècnica de l'apartat per a l'oferta que es puntua.
- VTmv és la valoració tècnica de l'apartat amb millor valoració.

De l'aplicació d'aquesta fórmula s'obté la següent puntuació final:

Taula resum 2 – Valoració tècnica amb la fórmula aplicada

Servei de consultoria per a la definició del model de prestació de serveis del 012	Puntuació màxima	Deloitte	DXC-NAE	KPMG	
Equip de treball	20,00	9,13	20,00	8,65	
Assignació de professionals (CIP)	15,00	6,00	15,00	7,50	
Dimensionament i distribució de recursos (CIP)	3,00	1,13	3,00	0,75	
Pla de cobertura (CIP)	2,00	2,00	2,00	0,40	
Metodologia i Model de relació	20,00	9,43	20,00	5,93	
Proposta de treball (CIP)	10,00	7,00	10,00	1,00	
Metodologia proposada (CIP)	5,00	0,56	5,00	0,56	
Model de relació (CIP)	5,00	1,88	5,00	4,38	
Planificació (CIP)	9,00	2,96	9,00	1,80	
Calendari d'execució proposat	5,00	2,00	4,50	0,90	
Ordre d'activitats i durades	4,00	0,80	4,00	0,80	
TOTAL	49,00	21,52	49,00	16,38	

Conclusió

Un cop analitzades les ofertes presentades, d'acord amb els criteris de valoració establerts en el PCAP que regeix aquest contracte, les proposicions presentades han obtingut les següents puntuacions finals en la valoració de criteris avaluables mitjançant un judici de valor (sobre A) i , per tant, queden classificades de la forma següent:

Empreses licitadores valorades	Alies	Puntuació
DXC TECHNOLOGY SPAIN, S.A.- NAE COMUNICACIONS, S.L. CTTI 2021 76 LOTE A UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS, LEY 18/1982, DE 26 DE MAYO	DXC-NAE	49
DELOITTE CONSULTING, S.L.U.	DELOITTE	21,52
KPMG ASESORES, S.L.	KPMG	16,38

Per tant, es trasllada a la Mesa de contractació que les puntuacions de les propostes valorades són les detallades en els quadres anteriors.

Albert Ariza Tarrés

Consultor de Negoci (DGSEC)

Jordi Escribà

Consultor de Negoci (DGSEC)