



Informe tècnic de valoració dels criteris avaluables mitjançant un judici de valor que s'emet a petició de la Mesa de Contractació del contracte de l'Acord Marc per als serveis de comunicacions unificades, veu i mobilitat a l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu Sector Públic. Lot 1: Serveis de plataforma de comunicacions unificades (exp. CTTI-2023-270)

Vocals tècnics:

- Núria Abancó Sors – Directora d'Entrega de Servei
- Esteve Ribera Rios – Director d'Infraestructures
- Toni Vargas Castillo – Cap d'Àrea Optimització serveis TIC

1. Objecte del contracte i tramitació

El CTTI ha dut a terme el procés de contractació de l'Acord marc per la selecció dels proveïdors per el servei de comunicacions unificades, veu i mobilitat de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic, amb número d'expedient CTTI-2023-270, mitjançant procediment obert i amb un pressupost de licitació de 336.267.732,10 euros (IVA no inclòs). La licitació s'estructura en cinc (5) lots de la següent manera:

Lot	Descripció	Import licitació
1	Serveis de plataforma de comunicacions unificades	138.168.303,96 €
2	Serveis d'operadora de veu fixa	49.336.378,84 €
3	Serveis d'operadora de veu mòbil	84.803.651,62 €
4	Serveis d'enviament massiu de SMS i M2M	39.912.833,40 €
5	Serveis de numeració especial	24.046.564,28 €
Total		336.267.732,10 €

És objecte d'aquest informe la valoració de les ofertes tècniques (Sobre B) presentades per al **Lot 1: Serveis de plataforma de comunicacions unificades**.

2. Dades de la licitació

En data 08/01/2024 es publica l'anunci de licitació al perfil del contractant, establint un termini per presentació de les proposicions inicial el dia 07/02/2024.

Les empreses que han presentat oferta i que han resultat admeses són:

NIF	Empreses licitadores admeses	Alies
A82018474	TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U	Telefónica
A80448194	Evolutio cloud Enabler SAU	Evolutio
B62186549	Deutsche Telekom Global Business	DTGB
A80907397	Vodafone -ltatel UTE lote1 Generalitat	Vodafone
B44676799	ATOS HOLDING IBERIA, S.L.U	ATOS

3. Empreses proposades per exclusió

De l'anàlisi de les ofertes presentades no es detecta cap incompliment ni cap circumstància per proposar l'exclusió de cap de les empreses presentades.

4. Valoració de criteris avaluables mitjançant judici de valor (sobre B)

El 16/02/2024 es va procedir a l'obertura dels sobre B 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 plec de clàusules administratives particulars (en endavant, PCAP).

Totes les propostes presentades compleixen amb els requeriments mínims establerts en el plec de prescripcions tècniques (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.

4.1. Solució proposada (fins a un màxim de 31 punts)

4.1.1. Servei de comunicacions unificades MH (CIP) (fins un màxim de 1,00 punt):

Es valorarà les aportacions que proposi el licitador per damunt dels requeriments del PPTP, apartat 3.1.1.1, per al servei no transformat respecte al servei actual, un cop n'assumeixi la responsabilitat. Es valorarà les propostes d'actualització del servei que, sense suposar una transformació, permetin millorar les funcions i usabilitat, rendibilitzar al màxim la infraestructura actual, fent-la més eficient i sostenible, allargant el seu temps de vida útil i millorar-ne la garantia de servei i la seguretat.

Alies	Valoració	Puntuació
TELEFÒNICA	L'oferta de Telefònica respecte al servei no transformat proposa per millorar el temps de vida útil, virtualitzar tots els servidors del servei de OXE, assegurant un cicle de vida més llarg al no dependre del maquinari. Respecte a la millora de la seguretat, proposa millores davant d'atacs de denegació de servei, proposant més funcionalitats de defensa. Es troba a faltar millores sobre els requeriments del plec que permetin millorar de manera molt concreta aspectes de funcionalitats i usabilitat de l'usuari.	0,25
EVOLUTIO	L'oferta d'Evolutio respecte al servei no transformat proposa a nivell de funcionalitat i usabilitat, la incorporació de la música en espera sobre la centraleta Alcatel, que garanteix una millor experiència d'usuari. Respecte la seguretat, proposa la configuració del xifratge de les trucades per un volum de 1000 usuaris, que garanteix la confidencialitat de les trucades i augmenta la seguretat.	0,50

Alies	Valoració	Puntuació
	<p>A nivell d'usabilitat proposa la integració amb MSTeams pels 14.000 usuaris de UC Rainbow, això pot provocar una simplificació del model.</p> <p>Es troben a faltar aportacions per sobre dels requeriments del PPTP que permetin allargar el temps de vida útil de les centraletes.</p>	
DTGB	<p>L'oferta de Deutsche Telekom respecte al servei no transformat amb l'actual proposa, a nivell de funcionalitat i usabilitat, la incorporació de la música en espera sobre la centraleta OXE, que garanteix una millor experiència d'usuari.</p> <p>Per a rendibilitzar al màxim la infraestructura, proposen un pla de reducció d'infraestructura, resultant ser un servei molt més eficient respecte al consum elèctric.</p> <p>Respecte la seguretat, proposa la configuració del xifratge de les trucades per un volum de 1000 usuaris, que garanteix la confidencialitat de les trucades i augmenta la seguretat.</p> <p>Es troben a faltar aportacions per sobre dels requeriments del PPTP que permetin allargar el temps de vida útil de les centraletes.</p>	0,50
VODAFONE	<p>L'oferta de Vodafone-Italtel, respecte al servei no transformat, augmenta la usabilitat proposant la integració de la comprensió per veu en català.</p> <p>A nivell de seguretat amb xifratge fins a un màxim de 1.000 usuaris a la plataforma OXE, que garanteix la confidencialitat de les trucades i augmenta la seguretat.</p> <p>També augmenta la seguretat amb un servei de SOC sobre l'entorn heretat.</p> <p>Respecte a la garantia de servei, proposa la migració de la interconnexió QSIG actual entre plataformes a interconnexió SIP a través del Nus de Veu, que al ser protocols estàndards i més actuals augmenta la continuïtat del servei.</p> <p>Es considera que dona resposta de manera molt adequada a tots els punts de millora plantejats en el plec i per aquest motiu obté la màxima puntuació.</p>	1,00
ATOS	<p>L'oferta d'ATOS enumera de forma genèrica les aportacions que proposa per damunt dels requeriments com pot ser la creació d'un entorn de PRE a la OSV i l'augment de canals de gravació en un 10%.</p> <p>Es troben a faltar millores sobre els requeriments PPTP que permetin allargar el temps de vida útil de les centraletes.</p>	0,10

4.1.2. Servei de comunicacions unificades MT (CIP) (fins un màxim de 8,00 punts):

Es valoraran les propostes per sobre dels requeriments del PPTP, apartat 3.1.1.2, que proposi el licitador per al servei transformat, d'acord amb els següents aspectes:

- 4.1.2.1. les funcionalitats addicionals que apliquin tecnologies d'última generació addicionals a les requerides, com ara intel·ligència artificial i blockchain (fins a 3,00 punts)

Alies	Valoració	Puntuació
TELEFÒNICA	<p>L'oferta de Telefònica enumera funcionalitats sobre tecnologies d'última generació, com l'explotació d'informació generada dinàmicament per la pròpia activitat de les comunicacions, que aporta coneixement de manera dinàmica de l'estat del servei.</p> <p>Una altra funcionalitat, és la incorporació de la presa de decisions automàtica davant d'un esdeveniment d'indisponibilitat de xarxa, que aporta una disminució dels temps d'incidència i per tant augmenta la continuïtat dels serveis.</p> <p>Es troben a faltar més funcionalitats sobre tecnologies d'última generació, que donin més valor tant a la plataforma com a l'usuari.</p>	1,00
EVOLUTIO	<p>L'oferta d'Evolutio proposa funcionalitats, sobre tecnologies d'última generació, en concret d'intel·ligència artificial que provoquen millores substancials, com poden ser la funcionalitat de reducció de soroll de veu, intel·ligència artificial conversacional, amb bots i assistents.</p> <p>També proposa la funcionalitat de l'Aina de Veu que té com a objectiu integrar el projecte Aina amb les comunicacions de veu per donar suport a la comprensió de les comunicacions per veu en Català i per tant augmentaria la usabilitat dels serveis.</p> <p>Una altra funcionalitat és la securització de textos, utilitzant intel·ligència artificial, que aporta un increment de la seguretat en les comunicacions.</p> <p>Totes aquestes funcionalitats aporten un increment important en l'execució i qualitat dels diferents serveis demanats i per aquest motiu obté la màxima puntuació.</p>	3,00
DTGB	<p>Les aportacions de l'oferta de Deutsche Telekom sobre tecnologies d'última generació, provoquen increments de servei a nivell de plataforma i d'usuari. Concretament, aquestes funcionalitats fan referència a aspectes sobre la plataforma de col·laboració cognitiu basada en IA, també aporta comprensió del llenguatge natural o el processament del mateix.</p>	3,00

Alies	Valoració	Puntuació
	<p>Altres funcionalitat que proposa són la utilització de noves tecnologies per incloure interacció inclusiva sobre llenguatges de signes i dificultats en la parla, que aporta un augment important en la usabilitat.</p> <p>Aquestes tecnologies d'última generació proposades aporten una reducció del soroll de les trucades i per tant un augment en la qualitat del servei,</p> <p>Totes aquestes funcionalitats aporten un increment important en l'execució i qualitat dels diferents serveis demanats i per aquest motiu obté la màxima puntuació.</p>	
VODAFONE	<p>L'oferta de Vodafone-Italtel, aporta funcionalitats sobre tecnologies d'última generació, en concret d'intel·ligència artificial. com poden ser millores substancials en temes de reducció de soroll de veu, intel·ligència artificial conversacional, amb bots i assistents, funcionalitats que aporten un augment important en la qualitat dels servei.</p> <p>També proposa la funcionalitat de l'Aina de Veu que té com a objectiu integrar el projecte Aina amb les comunicacions de veu per donar suport a la comprensió de les comunicacions de veu en Català i per tant augmentaria la usabilitat dels serveis.</p> <p>Un altre funcionalitat és la securització de textos, utilitzant intel·ligència artificial, que aporta un increment de la seguretat en les comunicacions.</p> <p>Totes aquestes funcionalitats aporten un increment important en l'execució i qualitat dels diferents serveis demanats i per aquest motiu obté la màxima puntuació.</p>	3,00
ATOS	<p>L'oferta d'ATOS no aporta funcionalitats valorables addicionals que apliquin tecnologies d'última generació, com ara Intel·ligència Artificial, Blockchain o d'altres.</p>	0,00

4.1.2.2. Les arquitectures més eficients en termes de recursos, la seva capacitat d'escalabilitat, que els seus mecanismes garanteixin l'alta disponibilitat i seguretat del servei. (fins a 2,00 punts)

Alies	Valoració	Puntuació
TELEFÒNICA	<p>L'arquitectura de la proposta de Telefònica en quant a l'escalabilitat, garanteix que tots elements tenen una escalabilitat pròpia, i el disseny modular permet la seva ràpida expansió en cas de ser necessari sense impactar a la resta d'elements. Adopta un disseny modular que permet una gran flexibilitat i ampliacions sense impacte per als usuaris. La clau d'aquesta arquitectura rau en la implementació de contenidors virtuals i l'aprofitament dels avantatges de l'emmagatzematge al núvol, sent aquestes tecnologies molt positives per la escalabilitat de la solució.</p> <p>En quant a alta disponibilitat ofereix una arquitectura amb diverses regions, on dins de cada regió o clúster, els serveis de Rainbow ofereixen redundància addicional mitjançant la utilització de múltiples datacenters asilats geogràficament i amb mecanismes de duplicació entre ells, oferint així una gran fiabilitat dels serveis. Totes aquestes funcions aconseguen disposar d'una solució amb gran capacitat de disponibilitat i resiliència a la fallida.</p> <p>Respecte als components de seguretat de l'arquitectura enumera una sèrie funcions de seguretat, però cal tenir present que són igual o amb molt poc valor afegit respecte els requeriments mínims del plec.</p>	1,75
EVOLUTIO	<p>L'arquitectura de la proposta d'Evolutio en quant a l'escalabilitat de la solució permet un nombre il·limitat d'usuaris.</p> <p>En quant a alta disponibilitat ofereix una arquitectura on tot el trànsit a Webex Cloud és globalment balancejat durant tot el temps així que les reunions puguin escalar segons la demanda independentment del nombre d'assistents. També Webex Cloud determina el millor punt de presència amb més baixa latència oferint el màxim rendiment per a cada sessió d'àudio, vídeo i dades.</p> <p>Els elements que garanteixen la disponibilitat són:</p> <ul style="list-style-type: none">• Agrupació de servidors N+1.• Redundància geogràfica: més de 10 centres de dades a tres continents. Per a la zona EU es disposen dels centres de dades de Frankfurt i Amsterdam, garantint així la redundància.• Replicació automàtica de dades dins i entre Centre de Dades. <p>Aquests elements ofereixen una gran capacitat d'alta disponibilitat</p> <p>Respecte als components de seguretat de l'arquitectura enumera una sèrie funcions de seguretat, però cal tenir</p>	1,75

Alies	Valoració	Puntuació
	<p>present que són igual o amb molt poc valor afegit respecte els requeriments del plec.</p>	
DTGB	<p>L'arquitectura de la proposta de DTGB en quant l'escalabilitat de la solució permet a l'entorn multitenant no hi ha limitació d'usuaris. Cisco Webex Calling aconseguix escalabilitat mitjançant una combinació de principis arquitectònics, infraestructura de núvol i microserveis, sent una arquitectura molt escalable.</p> <p>En quant a alta disponibilitat ofereix una arquitectura dissenyada per a la disponibilitat de la classe d'operador. Aquest nivell de disponibilitats aconseguix mitjançant les tècniques següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clúster de servidors N+1. • Redundància geogràfica. • Backbone global dissenyat expressament per al transport d'àudio i vídeo amb connectivitat de més de 100 gigabits de baixa pèrdua amb múltiples camins redundants. • Replicació automàtica de dades dins i entre centres de dades. <p>Així doncs, ofereix una gran capacitat d'alta disponibilitat respecte als components de seguretat de l'arquitectura enumera una sèrie funcions de seguretat, però cal tenir present que són igual o amb molt poc valor afegit respecte els requeriments del plec.</p>	1,75
VODAFONE	<p>L'oferta de Vodafone-Italtel proposa respecta l'alta disponibilitat de l'arquitectura una solució amb disponibilitat de serveis d'infraestructura i aplicacions a través de múltiples zones. A més de disposar en la seva infraestructura de parelles redundants de SBC en alta disponibilitat com a punt d'entrada de trucades.</p> <p>En quant a escalabilitat l'arquitectura està estructurada en elasticitat de serveis d'infraestructura i aplicacions dinàmicament escalables, ja que està dissenyat sota l'arquitectura de microserveis, per als diferents mòduls funcionals, facilita el creixement tant en serveis i noves funcionalitats com en el creixement d'agents, cues, etc. Això fa que esdevingui una arquitectura molt escalable.</p>	2,00

Alies	Valoració	Puntuació
	L'arquitectura aporta molts components de seguretat però destaca la inclusió de tota l'arquitectura amb el SIEM d'splunk donant un valor afegit important de seguretat al servei.	
ATOS	<p>L'arquitectura de l'oferta d'Atos proposa respecte seguretat l'inclusió d'alguns components de seguretat com poden ser:</p> <ul style="list-style-type: none">• Anàlisi de patrons de comportament: utilitzem l'anàlisi de patrons de comportament en l'ús de les nostres aplicacions de manera que es poden detectar possibles fraus en el moment en què s'estiguin produint. <p>Quant a l'escalabilitat, tots els DataCenters des dels quals presten servei estan dissenyats específicament per al núvol i compleixen tots els requisits de seguretat, disponibilitat, baixa latència, alta qualitat de xarxa, escalabilitat pràcticament infinita i flexibilitat per a executar les càrregues de treball que es necessiten a cada moment. Així doncs, es pot concloure que és una arquitectura molt escalable.</p> <p>Quant a l'alta disponibilitat, ofereix una arquitectura amb una fiabilitat del 99.999%, sent molt superior als requeriments del plec.</p> <p>Es valoren les aportacions anteriors però es troba a faltar més desenvolupament dels mecanismes de seguretat i contingència per tal de poder valorar l'encaix en el servei objecte del plec.</p>	1,50

4.1.2.3. Les capacitats d'inter-operació i d'enllaç a altres sistemes amb protocols estàndard (fins a 2,00 punts)

Alies	Valoració	Puntuació
TELEFÒNICA	L'oferta de Telefònica millora les capacitats d'Inter-operació i d'enllaç a altres sistemes amb protocols estàndards. Entre totes les aportacions destaca que realitza la integració de les APIs per permetre la interacció amb APPs com pot ser Viu en Digital i eCAP.	2,00
EVOLUTIO	L'oferta d'Evolutio millora les capacitats d'Inter-operació i d'enllaç a altres sistemes amb protocols estàndards, aportant valor en aquests protocols estàndards que facilitin la usabilitat i experiència de l'usuari. Garanteix l'evolució i aporta valor amb la integració amb Microsoft Office 365 a diferents nivells i funcionalitats que pot provocar major usabilitat a la solució.	2,00
DTGB	L'oferta de Deutsch Telekom millora les capacitats d'Inter-operació i d'enllaç amb múltiples protocols estàndards, a la vegada enumera de manera detallada les integracions amb API, fent èmfasi en factors de servei, automatització dels processos de transformació, així com per a la supervisió i el reporting del servei, aportant un alt valor al servei.	2,00
VODAFONE	L'oferta de Vodafone-Italtel, millora les capacitats d'Inter-operació i d'enllaç a altres sistemes amb protocols estàndards, que aporten valor tant a l'usuari, com a la compatibilitat amb els dispositius que pot consumir l'usuari. A més, els aspectes d'usabilitat que provoquen aquestes capacitats pot donar un valor afegit que millori la seva experiència.	2,00
ATOS	L'oferta d'Atos detalla les millores que aporta sobre les capacitats d'Inter-operació i d'enllaç que fan referència a certs protocols estàndards com pot ser SIP i QISG. Es troben a faltar les capacitats d'Inter-operació amb protocols estàndard per donar un valor afegit a la integració amb altres sistemes.	0,75

4.1.2.4. la usabilitat, el nombre de funcions i la capacitat d'exportació de dades de les eines de gestió i gestió delegada. (fins a 1,00 punts)

Alies	Valoració	Puntuació
TELEFÒNICA	<p>L'oferta de Telefónica realitza moltes aportacions d'usabilitat i nombre de funcions de les eines de gestió i gestió delegada, com per exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personalitzar la interfície d'usuari, adaptant-lo a la identitat visual corporativa i amb les funcions més necessàries de cada grup de treball, eliminant aquelles que formant part de l'àmbit funcional de l'eina, no siguin rellevants per a usuaris concrets. Aquesta personalització es pot portar a l'extrem, fins i tot construint una interfície específica per a grups de treball que així ho requereixin, com mostren els casos de Viu a Digital o eCAP. <p>En quant a la exportació de dades la plataforma compta amb un mòdul molt avançat d'estadístiques sobre el servei ofert i sobre l'ús que es fa dels diferents elements del sistema. Tota la informació es pot exportar de manera senzilla a través de fitxers .csv per al tractament posterior. També s'exposa tota la informació a través d'API perquè la seva integració automàtica en una plataforma externa, demostrant una gran capacitat i facilitat d'exportació de dades.</p>	1,00
EVOLUTIO	<p>L'oferta d'Evolutio realitza moltes aportacions d'usabilitat i nombre de funcions de les eines de gestió i gestió delegada, com per exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incorpora una plataforma d'aplicacions dintre de les eines de gestió que disposa de centenars d'aplicacions per millorar la usabilitat final de l'usuari en diferents categories: Analítica, Calendari & Scheduling, Gestió de la Col·laboració, Relació amb client, Suport al client, Eines de Desenvolupament, Gestió de Documents, Educació, Finances, Govern, etc <p>En quant a l'exportació de dades, la plataforma compta amb un mòdul molt avançat d'estadístiques sobre el servei ofert i sobre l'ús que es fa dels diferents elements del sistema. Tota la informació es pot exportar de manera senzilla a través d'API perquè la seva integració automàtica en una plataforma externa, es detalla tot els tipus d'API que és poden fer servir per exportar les dades, i per tant es mostra una gran capacitat i facilitat d'exportació de dades.</p>	1,00
DTGB	<p>L'oferta de DTGB realitza moltes aportacions d'usabilitat i nombre de funcions de les eines de gestió i gestió delegada, com per exemple:</p>	1,00

Alies	Valoració	Puntuació
	<ul style="list-style-type: none"> • Incorpora una plataforma amb més de 1000 paràmetres configurables, on es crea un entorn amigable i intuïtiu que en fa un ús molt senzill. Disposa una interfície ben dissenyada, brinda als administradors un control complet sobre la configuració i gestió del servei. La usabilitat de es destaca per la capacitat per simplificar tasques complexes, com l'assignació de recursos, la configuració de polítiques de comunicació i la supervisió del rendiment. La disposició clara de les opcions i funcions facilita la navegació, permetent als usuaris fer ajustaments amb confiança i eficiència. A més, la plataforma està dissenyada per proporcionar informació clau de manera accessible, cosa que facilita la presa de decisions informades <p>En quant a la exportació de dades la plataforma és molt completa, ja que a través de la interfície web de Control Hub es disposa de l'apartat d'informes que proporciona plantilles per a: reunions, missatgeria, trucades, onboarding, esdeveniments i dispositius. Tots aquests informes poden ser personalitzats i planificats. Tota la informació es pot exportar de manera senzilla a través d'API perquè la seva integració automàtica en una plataforma externa.</p>	
VODAFONE	<p>L'oferta de Vodafone realitza moltes aportacions d'usabilitat i nombre de funcions de les eines de gestió i gestió delegada, com per exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incorpora una plataforma d'aplicacions dintre de les eines de gestió que disposa de centenars d'aplicacions per millorar la usabilitat final de l'usuari en diferents categories i s'enumeren les aplicacions més populars que augmenten la usabilitat. <p>En quant a la exportació de dades la plataforma és molt completa, ja que a través d'APIS es podrà enviar informació a plataformes externes, destaquen la integració amb Splunk, centre de control i les eines de l'agència de ciberseguretat.</p>	1,00
ATOS	<p>L'oferta d'Atos aporta algunes aportacions d'usabilitat i nombre de funcions de les eines de gestió i gestió delegada, però aporten poc increment respecte als requeriments del plec.</p> <p>En quant a la exportació de dades, incorpora un model d'exportació de dades (ODEM) i incorporació d'APIs per</p>	0,25

Alies	Valoració	Puntuació
	enviar a BBDD externes, encara que es troba a faltar més informació de la informació que és pot exportar per tal d'assegurar que la proposta s'ajusta als requeriments del servei	

4.1.3. Servei de Nus de Veu (CIP) (fins un màxim de 6,00 punts):

Es valorarà, respecte a l'apartat 3.1.2 del PPTP :

- 4.1.3.1. les funcionalitats que millorin el servei (incloent seguretat), especificacions tècniques i capacitats de l'equipament proposat per al Nus de Veu (fins a 3,00 punts)

Alies	Valoració	Puntuació
TELEFÒNICA	<p>Telefónica presenta una solució que millora les especificacions tècniques i capacitats dels equipaments ampliant les llicències de trucades i per tant millorant el rendiment. Com a millora de servei, incorpora el connector CCS en els CPDs i com la millora amb la connectivitat mitjançant el Direct Routing. També com a millora del servei incorpora equipament de spare per reduir temps de resolució d'incidències.</p> <p>Respecte a les millores de seguretat no aporta millores significatives i per això no obté la màxima puntuació.</p>	1,50
EVOLUTIO	<p>La proposta de Evolutio Cloud Enabler SAU contempla afegir equipaments específics amb funcions que milloren la seguretat com és el cas de 4 NGFW FG-901G entre el node de dades i veu. La proposta millora el servei amb la implementació de la connectivitat Direct Routing.</p> <p>No s'especifica en l'oferta els equipaments a utilitzar, tot i que si que s'indica que es compleixen amb tots els requeriments.</p>	2,00
DTGB	<p>L'oferta de DTGB proposa millores de servei degut a la implementació de la connectivitat mitjançant Direct Routing i la instal·lació del connector CCS en els CPDs en la granja dels servidors. També afegeix una millor amb l'eina VoiceNet, mitjançant aquesta eina es veurà reforçada la capa de gestió i control a part de poder-se integrar amb eines pròpies de CTTI.</p>	1,50

Alies	Valoració	Puntuació
	<p>Com a millora del servei incorpora equipament de spare per reduir temps de resolució d'incidències. Respecte les especificacions tècniques i capacitats de l'equipament no s'aporten millores significatives.</p>	
VODAFONE	<p>La proposta de la UTE Vodafone-Italtel contempla afegir equipaments específics amb funcions de seguretat com és el cas de 4 NGFW FG-901G entre el node de dades i veu, augmentat considerablement la seguretat del nus de veu. Incorpora una millora de servei amb la solució IRPS, que permet gestionar per software el node de Veu, anant a una solució SD-Nus de veu, un major anàlisi de logs, millorant la visibilitat, traçabilitat i facturació a través d'un portal; l'inclusió en la oferta de dos packet Broker, en concret 2 Gigamon model GigaVUE-HC1 que permetran capturar tràfic i redirigir-lo o duplicar-lo cap a diferents eines, així com el desplegament d'un sistema de sondes (ThousandEyes) Una altra millora de servei, és la incorporació d'un SPoC en català que garanteixi l'accés a un equip tècnic propi, funció que pot ajudar alhora de poder resoldre incidències / peticions. Afegeix millores de capacitat, incloent l'ampliació de memòria i inclusió de targetes per millorar l'escalabilitat. Totes aquestes aportacions incrementen considerablement els nivells de servei i seguretat i per aquest motiu obté la màxima puntuació.</p>	3,00
ATOS	<p>L'oferta d'ATOS millora la seguretat amb la funcionalitat de Fraud Monitor sobre la capa de l'EOM. Afegeix altres millores de servei respecte a visibilitat extrem a extrem incorporant funcionalitats com el MEC (Medition Engine Connector). Respecte les especificacions tècniques i capacitats de l'equipament no s'aporten millores significatives.</p>	1,25

4.1.3.2. la gestió com a servei de la infraestructura del Nus de Veu tenint en compte el nombre de recursos dedicats a l'equip de servei i la capacitat d'aquest. (fins a 3,00 punts)

Alies	Valoració	Puntuació
TELEFÒNICA	<p>En la proposta s'indica el nombre de recursos dedicats i es defineixen les dedicacions dels diferents perfils obtenint així els recursos implicats en el Nus de Veu: Responsable del Nus de Veu, Cap de Projecte, Arquitecte, 2 administradors i 3 tècnics experts. Es considera que el recursos dedicats estan correctament dimensionats, però es consideren insuficients per assignar la màxima puntuació, ja que per exemple no hi haurà equip dedicat 7x24</p> <p>Es fa una descripció de tots i cadascun dels perfils involucrats a la gestió/funcionament del Nus de Veu demostrant un alta capacitat de tots els recursos.</p>	2,00
EVOLUTIO	<p>La proposta d'Evolutio contempla un nombre total de recursos assignats al final de la vida del Servei d'Operació de 28,75 FTEs, on es destaca els 3 pel Nus de Veu. Es considera que el recursos dedicats estan correctament dimensionats, però es consideren insuficients per assignar la màxima puntuació, ja que per exemple no hi haurà equip dedicat 7x24</p> <p>Es fa una descripció de tots i cadascun dels perfils involucrats a la gestió/funcionament del Nus de Veu demostrant un alta capacitat de tots els recursos.</p>	2,00
DTGB	<p>Per dur a terme la gestió d'aquest entorn, en la proposta de DTGB es defineixen els diferents nivells que faran possible el correcte funcionament (N1, N2, N3 i reforç amb les àrees transversals d'innovació, arquitectura i oficina de seguretat.) El nombre de recursos dedicats serà de 12 administradors (N2) dels que com a mínim n'hi haurà 2 de referència. Aquest serà també l'equip encarregat d'assumir el servei de guàrdia 7x24. Es preveu que puguin haver pics de fins a 20 FTEs. Es considera que el recursos dedicats estan molt ben dimensionats, ja que ofereix un equip totalment dedicat extrem a extrem.</p> <p>Es fa una descripció de tots i cadascun dels perfils involucrats a la gestió/funcionament del Nus de Veu demostrant un alta capacitat de tots els recursos.</p>	3,00
VODAFONE	<p>La proposta de Vodafone especifica una oficina del nus de veu, identificant els perfils, però no els quantifica.</p> <p>Es fa una descripció de tots i cadascun dels perfils involucrats a la gestió/funcionament del Nus de Veu demostrant un alta capacitat de tots els recursos</p>	1,50

Alies	Valoració	Puntuació
ATOS	<p>Per donar el servei de gestió, la proposta d'Atos contempla un equip de N2 d'operació format per 20 persones pel Nus de Veu, amb un alta capacitat respecte al Nus de Veu de tots els elements, incloent un cobertura de 7x24 de guàrdies.</p> <p>Es considera que el recursos dedicats estan molt ben dimensionats, ja que ofereix un equip totalment dedicat extrem a extrem</p>	3,00

4.1.4. Servei de centre de trucades MH (CIP) (fins un màxim de 1,00 punt):

Es valoraran les aportacions per damunt de plec, apartat 3.1.3.1 del PPTP, que proposi el licitador per al servei no transformat respecte al servei actual, un cop n'assumeixi la responsabilitat. Concretament, es valoraran les propostes d'actualització del servei que, sense suposar una transformació, permetin millorar les funcions i usabilitat, rendibilitzar al màxim la infraestructura actual, fent-la més eficient i sostenible, allargant el seu temps de vida útil i millorar-ne la garantia de servei i la seguretat.

Alies	Valoració	Puntuació
TELEFÒNICA	<p>En la proposta de Telefónica s'exposen bastantes millores de funcions i usabilitat per a cada una de les plataformes de centre de trucades com: l'Agent Web Portal en català i accessible des d'Internet, interconnexió amb sistema de correu electrònic, canals de vídeo, compartició de pantalla, WebRTC i agent al mòbil, optimitzant a més les IVR, la qualitat de les locucions, les campanyes i millorant les tasques dins les panell de supervisió.</p> <p>Paral·lelament aporten bastantes millores per rendibilitzar la infraestructura actual de cada una de les plataformes de centre de trucades, com augmentant l'eficiència infraestructural renovant servidors VMware obsolets i actualitzant la seguretat aplicant pegats de seguretat, actualitzant la versió del VMWare, OS, programari i corregint vulnerabilitats. A més a més també, reforça la garantia de servei i seguretat amb encriptació, xifratge i autenticació de dos factors, adaptant-se perfectament a les exigències del CTTI.</p>	1,00

Alies	Valoració	Puntuació
EVOLUTIO	<p>En la proposta d'Evolutio s'exposen diverses millores. Una de transversal, determinant amb la resta de Lots l'encaminament o routing òptim de trucades per a la prestació del servei; evitant salts innecessaris i duplicitat en l'ús de canals.</p> <p>També s'exposen millores específiques pels àmbits Cloud i On-Prem. En el cas Cloud amb visió de eficiència i locucions per la naturalització d'IVRs, i en el cas On-Prem mitjançant gestió avançada de campanyes i millores al panell de Supervisió.</p> <p>Encara que es valoren les aportacions, es considera que no son suficients per donar la màxima puntuació, ja que restarien aportacions a nivell de sostenibilitat, allargar el seu temps de vida útil o millorar-ne la garantia de servei i la seguretat.</p>	0,50
DTGB	<p>En la proposta de DTGB s'exposen diversos punts de millora, amb visió per augmentar l'eficiència del servei amb una proposta d'optimització dels arbres d'encaminament, amb visió a nivell de experiència amb una proposta de gestió avançada de campanyes i amb visió de qualitat amb una proposta de naturalització de les locucions.</p> <p>Encara que es valoren les aportacions, es considera que no son suficients per donar la màxima puntuació, ja que restarien aportacions en els casos de rendibilitzar al màxim la infraestructura actual, fent-la més eficient i sostenible, allargant el seu temps de vida útil i millorar-ne la garantia de servei i la seguretat.</p>	0,50
VODAFONE	<p>En la proposta de Vodafone-Italtel UTE s'exposen millores com la optimització de la infraestructura Alisys On-Prem, l'augment a 20 canals d'enregistrament per la plataforma OSV per obtenir major usabilitat així com millores enfocades a rendibilitzar la infraestructura permetent mitjançant un portal d'autoservei i oficina de DevOPS, crear noves funcionalitats que cobreixin noves necessitats de Negoci encara que es troba a faltar més desenvolupament per poder valorar amb més certesa l'aportació en el servei.</p> <p>També aporten un entorn de reproducció que permetria validar versions, configuracions i incidències.</p>	0,75
ATOS	<p>En la proposta d'Atos es plantegen un parell de millores, una enfocada a l'eficiència del servei amb la simplificació de les polítiques de encaminament, i una altra enfocada a la gestió amb millores en la industrialització de la plataforma i monitoratge.</p>	0,25

Alies	Valoració	Puntuació
	Encara que es valoren les propostes es troba a faltar que aportin més valor en la millora del servei, ja que mancarien aportacions en els casos de rendibilitzar al màxim la infraestructura actual, fent-la més eficient i sostenible, allargant el seu temps de vida útil i millorar-ne la garantia de servei i la seguretat.	

4.1.5. Servei de centre de trucades MT (CIP) (fins un màxim de 6,00 punts):

Es valoraran les aportacions per damunt de plec, apartat 3.1.3.2 del PPTP, que proposi el licitador per al servei transformat, concretament:

- 4.1.5.1. les funcionalitats addicionals que apliquin tecnologies d'última generació addicionals a les requerides, com ara intel·ligència artificial i blockchain. (fins a 2,00 punts)

Alies	Valoració	Puntuació
TELEFÒNICA	En la proposta de Telefónica s'exposen algunes funcionalitats addicionals tecnològiques basades en intel·ligència artificial i blockchain com la certificació de converses mitjançant tecnologia Blockchain, la detecció mitjançant IA d'estafes i fraus en àmbit de telefonia, i Flow Analytics per la traçabilitat de les trucades. Encara que es valoren notablement les funcionalitats addicionals indicades, no es troba que siguin suficients, ja que trobem a faltar més qualitat i impacte en el servei per obtenir la màxima puntuació .	1,50
EVOLUTIO	En la proposta d' Evolutio s'aporten diverses funcionalitats addicionals que apliquen tecnologies d'última generació com la Intel·ligència Artificial Generativa, LLMs i Blockchain. Aportant funcionalitats amb eines d'IA i Machine Learning, amb aplicacions pràctiques en assistents conversacionals, prevenció de fraus, anàlisi avançada de servei i suport a agents, així com autenticació mitjançant biometria vocal. També aporten funcionalitats avançades com la signatura digital/segellat (Marca d'Aigua), on tots els enregistraments emmagatzemats localment i/o externament estan xifrats amb una signatura digital patentada per evitar la manipulació de les dades.	2,00

Alies	Valoració	Puntuació
DTGB	<p>En la proposta de DTGB s'aporten funcionalitats addicionals basades en intel·ligència artificial com el cas de assistents conversacionals o detecció de trucades fraudulentas. També s'aporten funcionalitats futuribles basades en blockchain, com per exemple la possibilitat de certificar converses ja sigui via text o via veu per poder demostrar la seva veracitat.</p> <p>Encara que es valoren notablement les funcionalitats addicionals indicades, el fet que siguin futuribles, no dona una certesa de quan es podran implementar i per tant treure benefici en el servei.</p>	1,50
VODAFONE	<p>En la proposta de Vodafone-Italtel UTE s'exposen diverses funcionalitats addicionals que apliquen tecnologies d'última generació basades en intel·ligència artificial, com per a l'anàlisi de temes i assistència en temps real, incloent Topic Analysis que detecta tendències sobre el motius pels quals els clients truquen, i Agent Answers que proporciona recomanacions des d'una base de dades creada a partir de les consultes dels clients. També aporten d'altres funcionalitats com IA DearNeuron, pel tractament de dades, i Dear Neuron basat en blockchain, per a una gestió segura i eficaç de les dades personals, oferint encriptació i supervisió automatitzada, així com l'ús de smart contracts per a una major protecció i control de les dades.</p>	2,00
ATOS	<p>En la proposta d'Atos s'aporten diverses funcionalitats addicionals que apliquen tecnologies d'última generació basades en intel·ligència artificial, com per exemple amb Framework IA disponible per construir Bots o la Integració del backoffice Blockchain com un canal addicional al Centre de trucades. Aquestes funcionalitats es valoren positivament ja que es disposaran a l'inici del servei i per tant permetran benefici en el servei des del moment inicial.</p>	2,00

4.1.5.2. el nivell d'integració amb el servei de comunicacions unificades MT (fins a 1,00 punt)

Alies	Valoració	Puntuació
TELEFÒNICA	<p>En la proposta de Telefónica es planteja la integració de les plataformes de Centre de Trucades i Comunicacions Unificades per tal de facilitar la col·laboració i la comunicació entre agents d'Alisys Cloud Contact Center i els usuaris de Rainbow, d'una manera senzilla i oferint una experiència unificada. Així, la clau de la integració proposada rau en el fet que les dues plataformes estan dissenyades amb arquitectures basades en APIs, fonamentades en estàndards oberts, que ofereixen més flexibilitat i permeten una integració robusta i personalitzable. Adoptant una estratègia API FIRST, amb protocols d'interconnexió com GRPC i WebSockets, i es desplega un pont que facilita la interacció entre els sistemes Alcatel i Alisys. Aquest enfocament no només simplifica la integració, sinó també garanteix la interoperabilitat entre aplicacions.</p>	1,00
EVOLUTIO	<p>En la proposta d'Evolutio s'exposa la integració amb eines d'automatització, comunicacions unificades i programari de dades centralitzades en un únic entorn. Aquestes propostes són aportacions que milloren el nivell d'integració encara que l'impacte de millora és reduït i es troba a faltar que el nivell d'integració amb el servei de comunicacions unificades MT es trobi suficientment desenvolupat en la proposta per poder valorar les aportacions.</p>	0,25
DTGB	<p>En la proposta de DTGB s'exposa que la plataforma d'Alisys Contact Center estarà totalment integrada amb l'entorn de Comunicacions Unificades a través del Nus de Veu de CTTI. Aquesta integració amb el Nus de Veu, afavoreix una gestió eficaç de trucades i la interacció entre agents i usuaris d'altres sistemes de comunicació, com OSV, OXE, i Webex Calling, entre d'altres, suportant el pla de numeració corporatiu a 8 dígits. A més, ofereix diverses opcions de connectivitat, incloent túnel IPsec o TLS/SRTP per a la seguretat i encriptació de veu, i està preparada per altres mètodes com MPLS o P2P, assegurant així una integració flexible i segura amb el Nus de Veu del CTTI.</p> <p>Es troba a faltar que el nivell d'integració amb el servei de comunicacions unificades MT es trobi suficientment desenvolupat a la proposta per poder valorar més millores i donar-li la màxima puntuació.</p>	0,75

Alies	Valoració	Puntuació
VODAFONE	En la proposta de Vodafone-Italtel UTE s'explica que el servei CCaaS de Webex Contact Center s'integra amb la solució de Comunicacions Unificades MT, Webex Calling, utilitzant el Hub de Control comú per a la gestió de llicències, les polítiques de seguretat, Sign-in comú per als usuaris i l'administració, provisió i operació comuna. La versió "Next Generation" del Webex Contact Center amplia funcionalitats amb WebRTC per comunicacions de veu via navegador, Experience Manager per captar opinions dels clients a través d'enquestes, i Regional Media per trucades via Webex Calling. Com que es tracta de solucions del mateix fabricant i de la mateixa suite el nivell d'integració és 100% nadiu.	1,00
ATOS	En la proposta d'Atos s'exposa que el servei de centre de trucades MT s'integra amb el servei de comunicacions unificades MT amb propostes com la integració total amb el nus de veu MT via SIP Trunk i la Integració total amb la plataforma UCaaS MT via SIP Trunk. Aquestes 2 propostes són aportacions que milloren el nivell d'integració encara que l'impacte de millora és reduït i es troba a faltar que el nivell d'integració amb el servei de comunicacions unificades MT es trobi suficientment desenvolupat a la proposta per poder valorar millores.	0,25

4.1.5.3. les arquitectures més eficients en termes de recursos, la seva capacitat d'escalabilitat, els seus mecanismes per garantir l'alta disponibilitat i seguretat del servei (fins a 2,00 punts)

Alies	Valoració	Puntuació
TELEFÒNICA	Telefónica presenta una solució basada en arquitectura de microserveis 100% cloud, oferint redundància geogràfica. Donant així la redundància i l'alta disponibilitat necessària per garantir la continuïtat del servei. Així es reforça l'alta disponibilitat mitjançant balanceig de càrrega, replicació de dades, routing dinàmic i eines avançades d'observabilitat. L'arquitectura desenvolupada amb microserveis fa que l'arquitectura aportï millores a nivell de eficiència en el consum de recursos, permetent el creixement i decreixement automàticament per adaptar-se a les necessitats de negoci. Garantint la capacitat tant de	2,00

Alies	Valoració	Puntuació
	<p>manegar pics sobtats de demanda com d'incrementar la demanda de forma sostinguda.</p> <p>També aporten diversos mecanismes per garantir la seguretat en el servei, mitjançant API Gateway, control trànsit entrant de consumidors externs i transit intern. Com també seguretat a nivell de xarxa mitjançant Firewall perimetral, Firewall local a cada clúster i polítiques de control d'accés.</p>	
EVOLUTIO	<p>La proposta d'Evolutio aporta alguna millora en el cas de garanties d'alta disponibilitat en la regió EMEA, i capacitat de creixement fins 25000 agents.</p> <p>Per a la protecció de les dades, s'utilitza emmagatzematge en AWS amb xifrat d'extrem a extrem. A més, incorpora una gestió eficient de recursos a través de solucions com Workforce Optimization (WFO) i Workforce Management (WFM), optimitzant així el rendiment i la productivitat del servei.</p> <p>Es troben a faltar millores en els àmbits d'arquitectures més eficients, en termes de recursos i seguretat del servei i per això no obtenen la màxima puntuació.</p>	1,00
DTGB	<p>En la proposta de DTGB es descriu una arquitectura basada en model núvol permetent una escalabilitat de recursos ajustable segons demanda. A més, mitjançant una arquitectura basada en microserveis, permet un creixement enfocat al servei.</p> <p>També s'afegeixen millores a nivell de disponibilitat mitjançant balanceig de carrega, redundància i commutació per error i bases de dades distribuïdes, on aquesta última també permetria una bona escalabilitat del servei, persistència de la dada i millora del rendiment.</p> <p>S'exposen millores a nivell de seguretat recolzar-se als serveis de Cloudflare per la protecció davant de atacs DDoS, afegint un control d'accés i doble factor d'autenticació del usuari, i aportant encriptació de les comunicacions.</p> <p>Encara que es valoren totes les aportacions amb una arquitectura amb millores en capacitat d'escalabilitat, com també mecanismes per garantir l'alta disponibilitat i seguretat del servei, es troba a faltar major desenvolupament en termes d'eficiència dels recursos.</p>	1,75

Alies	Valoració	Puntuació
VODAFONE	<p>En la proposta de Vodafone-Italtel UTE es descriu una arquitectura nativa cloud a AWS, ubicada en dos Data Centers a Europa, utilitzant diverses formes de connexió. S'aporten millores en l'alta disponibilitat de serveis d'infraestructura i aplicacions a través de múltiples zones, amb equipaments SBC redundants, en alta disponibilitat i amb capacitat d'escalabilitat. També s'aporten millores en l'escalabilitat, basant-se en arquitectura de microserveis, permetent elasticitat de serveis d'infraestructura i aplicacions dinàmicament escalables.</p> <p>MLS Zero Trust Security com a sistema de xifrat i verificació de l'estat extrem a extrem, mecanismes STIR per assegurar que les trucades viatgen amb el seu carrer ID signat i legitimat pel proveïdor origen, amb bloqueig de les trucades que fallen la validació del Caller ID o presentar les trucades no verificats com a trucades normals.</p> <p>Es troba a faltar per donar la màxima nota un major desenvolupament en termes d'eficiència en tema de recursos.</p>	1,75
ATOS	<p>En la proposta d'Atos es descriu una arquitectura que aporta millores en la capacitat de creixement i escalabilitat degut a tractar-se d'un arquitectura nativa cloud. S'aporten també millores per garantir l'alta disponibilitat basades en sistemes de redundància (distribució dels serveis en diferents POPs i núvols).</p> <p>S'exposen millores a nivell de seguretat donant el servei a CPDs que compleixen totes les mesures de seguretat, diverses capes de seguretat perimetral contra possibles ciberatacs (pex: DDoS), anàlisi de patrons de comportament, i senyalització i seguretat en el transport.</p> <p>Encara que es valoren totes les aportacions amb una arquitectura amb millores en capacitat d'escalabilitat, com també mecanismes per garantir l'alta disponibilitat i seguretat del servei, es troba a faltar major desenvolupament en termes de eficiència en tema de recursos.</p>	1,75

4.1.5.4. la usabilitat, el nombre de funcions i la capacitat d'exportació de dades de les eines de gestió i gestió delegada. (fins a 1,00 punt)

Alies	Valoració	Puntuació
TELEFÒNICA	<p>En la proposta de Telefónica s'exposen millores d'usabilitat mitjançant funcionalitats addicionals com detalls del client, notes sobre contactes i llistes de transferències, entre d'altres.</p> <p>També es descriu la capacitat d'exportació de la solució basada en un sistema de generació d'informes i analítica de dades que incorpora la solució, es basa en un model relacional, que permet establir procediments de consulta i entrega de dades, planificats o sota demanda. Podent com a servei SaaS permetre accés a informació i funcionalitats a través de les interfícies de programació (APIs). Permetent la exportació/importació de dades, sessió d'usuaris i permisos, i varies possibilitats més.</p> <p>Es detalla la capacitat d'assignar permisos específics a cada rol o fins i tot a usuaris individuals, proporcionant un control precís sobre les accions que poden fer dins del sistema. Permetent definir diferents rols de gestió i gestió delegada.</p>	1,00
EVOLUTIO	<p>La proposta d'Evolutio aporta algunes millores d'usabilitat com és cas de l'analítica de dades o la gestió de recursos. Es descriu que la solució permet extreure dades històriques i en temps real de múltiples fonts de dades i sistemes per generar vistes de servei/negoci específiques de les dades. Així, permet exportar plantilles d'informes com a únic fitxer o com a carpetes que continguin diversos fitxers.</p> <p>S'exposa que la solució permet assignar rols i responsabilitats específiques a usuaris o administradors dins de l'organització del CTTI perquè puguin administrar i controlar certs aspectes de la solució de comunicació nom d'altres usuaris o grups. Permetent definir diferents rols de gestió i gestió delegada.</p>	1,00
DTGB	<p>En la proposta de DTGB s'exposen millores en la usabilitat mitjançant diverses funcionalitats com supervisió de campanyes o supervisió de contactes.</p> <p>També s'exposa que com a servei SaaS, totes les funcionalitats i informació de les plataformes estan disponibles mitjançant APIs. La solució inclou un sistema de generació d'informes i anàlisi de dades basat en un model relacional que permet consultes i lliuraments de dades programades o sota demanda.</p> <p>Així, l'eina permet establir una configuració jeràrquica d'usuaris basats en rols. Aquest sistema de rols i permisos permet segmentar l'ús de les característiques del sistema, generant grups amb operatives específiques. Permetent definir diferents rols de gestió i gestió delegada.</p>	1,00

Alies	Valoració	Puntuació
VODAFONE	<p>En la proposta de Vodafone-Italtel UTE s'exposen funcionalitats que aporten millores en la usabilitat com chatbot, voicebot, encaminaments intel·ligents, analítica de veu mitjançant intel·ligència artificial, més integracions de veu amb diverses APIs.</p> <p>També s'aporten millores en l'experiència d'usuari i d'agent, i la gestió d'equips. La plataforma permet personalitzacions a través de la seva arquitectura oberta i APIs, amb autenticació avançada i gestió centralitzada via Control Hub. S'hi afegeix la integració amb Microsoft Teams, reforçant la seva capacitat de col·laboració i gestió.</p> <p>Es descriu com una plataforma única que presenta un element centralitzat de gestió, on es permeten diferents rols per a la gestió i gestió delegada. Així com per a l'exportació/importació de dades.</p> <p>No es pot donar la màxima puntuació ja que es troba a faltar suficientment desenvolupat per poder valorar millores en l'exportació de dades.</p>	0,75
ATOS	<p>La proposta d'Atos Holding Iberia SLU aporta un increment d'usabilitat degut a la capacitat d'integració nativa de tots els canals en el desktop d'agent, així com amb aplicacions backoffice. També s'exposa l'exportació de dades mitjançant un bus de dades disponible per a exportació des de les eines de gestió d'administració, agent i supervisió, podent fer exportació i enviament programat de tots els reports disponibles en l'eina en els formats més habituals del mercat.</p> <p>Encara que es valoren les millores exposades, es troben a faltar millores en la gestió delegada per donar la màxima puntuació.</p>	0,75

4.1.6. Servei de videoconferència (CIP) (fins un màxim de 1,00 punt):

Es valoraran les aportacions per damunt de plec que proposi el licitador per al servei no transformat respecte al servei actual, apartat 3.1.4 del PPTP, un cop n'assumeixi la responsabilitat. Concretament, es valoraran les propostes d'actualització del servei que, sense suposar una transformació, permetin millorar les funcions i usabilitat, rendibilitzar al màxim la infraestructura actual, fent-la més eficient i sostenible, allargant el seu temps de vida útil i millorar-ne la garantia de servei i la seguretat.

Alies	Valoració	Puntuació
TELEFÒNICA	<p>En la proposta de Telefónica de España SAU es troben varies millores en les funcions i usabilitat, com per exemple la incorporació de funcionalitats d'AI (Assistent digital a la reunió, Transcripcions i traduccions, etc), i la possibilitat d'integració amb directori actiu de Microsoft, que permetrà simplificar l'administració d'usuaris i garantir una autenticació segura i eficient.</p> <p>També s'exposen propostes per rendibilitzar al màxim la infraestructura actual amb visió a la sostenibilitat, veient les tendències de les emissions i el seu comportament al llarg del temps i fent-ne un seguiment.</p> <p>Exposen una arquitectura definida per garantir la continuïtat del servei realitzant una supervisió dels elements, amb gestió i manteniment addicionals per garantir un rendiment òptim i disponibilitat constant del sistema de videoconferència.</p> <p>S'aporten millores de seguretat amb propostes com seguretat al TelePresence Management Suite (TMS), connectivitat segura i la interoperabilitat amb diferents xarxes, dispositius i serveis, i aplicar el protocol 802.1x per autenticar els endpoints a la xarxa de manera segura.</p>	1,00
EVOLUTIO	<p>En la proposta d'Evolutio Cloud Enabler SAU s'aporten algunes millores com en el cas de funcions i usabilitat mitjançant l'habilitació de Zoom API Connector per a la integració amb Webex Room i la compatibilitat amb Microsoft Teams que ofereix avantatges com la intel·ligència d'àudio i càmera augmentada.</p> <p>En quan a rendibilitzar al màxim la infraestructura actual, aporten més enllà de les substitucions de caixa per caixa dels equipaments actuals, substituir-los per nous equipaments equivalents proposats al plec.</p> <p>També s'exposa una millora a nivell de seguretat amb la integració de la solució de videoconferència amb el NdV, de manera que la numeració de videoconferència sigui enrutable a través del NdV i igualment les trucades des de qualsevol telèfon SIP o Webex Calling pugui assolir qualsevol equip de videoconferència.</p> <p>Es troben a faltar millores en els aspectes de garantia de servei per obtenir la màxima nota.</p>	0,75
DTGB	<p>En la proposta de Deutsche Telekom Global Business es troben aportacions per damunt del plec que aporten millores en les funcions i usabilitat, com en el cas de la proposta de integració de l'entorn de Video Webex a Control Hub, amb una PoC d'equips Room Kit integrats amb Microsoft Teams.</p> <p>Així com rendibilitzar al màxim la infraestructura actual, amb</p>	0,50

Alies	Valoració	Puntuació
	<p>una consultoria per la transformació de l'entorn per tal d'adequar la infraestructura de videoconferència a les necessitats actuals per tal de fer-la més sostenible.</p> <p>Es troben a faltar millores en els aspectes de garantia de servei i la seguretat.</p>	
VODAFONE	<p>En la proposta de Vodafone-Italtel UTE es troben aportacions per damunt del plec que aporten millores en les funcions i usabilitat, com fent que el servei de videoconferència sigui compatible amb protocols estàndards i propietaris, integrant Zoom i TEAMS de forma nativa, i establint un SIP Trunk per a interconnexions amb Cisco Webex Calling.</p> <p>També per rendibilitzar al màxim la infraestructura actual, amb una millora en termes mediambientals i sostenibilitat redefinint l'arquitectura i infraestructura actual del Servei de videoconferència. També aporten més enllà de les substitucions de caixa per caixa dels equipaments actuals, substituir-los per nous equipaments equivalents proposats al plec.</p> <p>Finalment, s'habilitarà un portal d'autogestió vinculat amb observabilitat millorada gràcies a la integració amb SIEM Splunk i els EOM del Nus de Veü.</p> <p>Es troben a faltar millores en els aspectes de garantia de servei i la seguretat per obtenir la màxima nota.</p>	0,75
ATOS	<p>En la proposta d'Atos Holding Iberia SLU no es troben aportacions per damunt del plec que aportin millores en les funcions i usabilitat, rendibilitzar al màxim la infraestructura actual, fent-la més eficient i sostenible, allargant el seu temps de vida útil i millorar-ne la garantia de servei i la seguretat.</p>	0,00

4.1.7. Servei de manteniment de centraletes (CIP) (fins un màxim de 1,00 punt):

Es valoraran les aportacions per damunt de plec, apartat 3.1.6 del PPTP, que proposi el licitador per al servei; en capacitat d'oferir recanvis dels fabricants, en els compromisos de manteniment preventiu i reactiu i en les eines de gestió.

Alies	Valoració	Puntuació
TELEFÒNICA	<p>La proposta de Telefónica de España SAU aporta diverses millores, com en el cas del manteniment preventiu i reactiu fent una revisió a l'inici del servei de forma presencial de cadascuna de les centraletes per obtenir l'estat de tota la infraestructura i valorar com es podrà actuar en cada cas, definint diversos escenaris, i com aterra-ho en cada cas.</p> <p>Es planteja una possible millora en la capacitat d'oferir recanvis dels fabricants gracies al partnership amb el fabricant Alcatel, oferint un stock adequat per garantir els recanvis necessaris.</p> <p>També ofereixen millores per la gestió, amb diverses propostes en funció de la centraleta. Solucions específiques per Alcatel i Hipath, i per la resta de centraletes que no disposin d'eines de supervisió es cercarà com generar avisos per recollir a eines tipus NAGIOS. Finalment per centraletes crítiques sense accés remot es planteja una solució ad-hoc amb Mini-PC i accés remot a aquest.</p>	1,00
EVOLUTIO	<p>La proposta d'Evolutio Cloud Enabler SAU aporta algunes millores com una auditoria inicial per tal de comprovar l'estat físic dels sistemes, també amb un servei de manteniment preventiu anual a nivell de maquinari i programari i suport tècnic expert a les plataformes del client.</p> <p>Així mateix es planteja una possible millora en la capacitat d'oferir recanvis dels fabricants mitjançant acords amb fabricants i dispersió geogràfica dels centres logístics i dels tècnics assignats a ells.</p> <p>Encara que es valoren les aportacions, es troben a faltar millores a nivell de gestió o stock propi pels recanvis.</p>	0,50
DTGB	<p>En la proposta de Deutsche Telekom Global Business s'ofereix un estoc propi de recanvis i sistemes complets per a una substitució eventual si fos necessari.</p> <p>Pel que fa als compromisos de manteniment preventiu i reactiu, el servei s'avança amb un plantejament proactiu, realitzant revisions preventives trimestrals a tots els sistemes amb connexió remota. Aquestes revisions inclouen còpies de seguretat, revisió de la configuració i substitució d'elements defectuosos.</p> <p>Aporten una millora a nivell de gestió mitjançant una eina pròpia de monitorització sense connexió, ja que una part de les centraletes a mantenir no disposa de connexió remota.</p> <p>Així, han desenvolupat una eina de test, com a servei preventiu, que a través de la xarxa pública telefònica permet validar el funcionament de cada centraleta amb caràcter setmanal.</p>	0,75

Alies	Valoració	Puntuació
	No es pot donar la màxima puntuació, ja que la proposta a nivell d'eines de gestió no es troba suficientment desenvolupada per poder valorar millores.	
VODAFONE	<p>En la proposta de Vodafone-Italtel UTE s'exposen diversos punts de millora com la gestió de retirada d'equips en desús dels centres, o el re condicionament de peces d'equipament descatalogat per incloure'l a un estoc que pot ser utilitzat pel parc de centraletes que roman actiu. També inclouen un estoc de seguretat per poder reemplaçar els equips avariats.</p> <p>Així també aporten una millora a nivell d'eines de gestió al disposar d'una eina personalitzada per donar servei a les incidències de les centraletes que estan sota manteniment del contracte actual ja que aquesta permet centralitzar els avisos/tickets entrants, reports diaris i tancament d'incidències i actuacions.</p> <p>Es troben a faltar més aportacions en quant als compromisos de manteniment preventiu i reactiu.</p>	0,50
ATOS	<p>En la proposta d'Atos Holding Iberia SLU es descriuen diverses aportacions per damunt del plec, amb la capacitat d'oferir recanvis dels fabricants amb estoc propi de peces. Pel manteniment preventiu i reactiu es farà semestralment una revisió preventiva a tots els sistemes que disposin de connexió remota fent una còpia de seguretat i revisió de la configuració de la centraleta. També es procedirà a la substitució d'elements defectuosos en cas de trobar-se'n algun en aquesta situació.</p> <p>Encara que es valoren les aportacions es troba que no són suficients per donar la màxima puntuació, ja que no s'especifica cap millora relacionada amb les eines de gestió.</p>	0,50

4.1.8. Gestió del servei (CIP) (fins un màxim de 4,00 punts):

Es valoraran els criteris per damunt de plec, apartats 4.1 a 4.5 i 4.14 del PPTP, proposades pel proveïdor a l'equip de gestió del servei, en nombre de recursos, capacitat i coneixements i referències aportades.

Alies	Valoració	Puntuació
TELEFÒNICA	<p>Telefónica de España, S.A.U proposa un equip de gestió del servei molt complet i preparat, amb dimensionament per a la fase regular amb 51,7 FTEs, i especifica les necessitats per a les fases de transició (71,5 FTEs) i devolució (75,5 FTEs), superant així els requisits del plec, també amb millores com el responsable del contracte amb titulació adient i més de 10 anys d'experiència.</p> <p>Aporten diversos perfils addicionals, com un responsable de qualitat, encarregat de la gestió dels tècnics operadors, responsable d'operació, coordinadors, entre d'altres.</p> <p>Encara que es valoren les aportacions, es troba a falta per donar la màxima nota aportar més referències de l'equip de gestió.</p>	3,50
EVOLUTIO	<p>En la proposta de Evolutio Cloud Enabler SAU presenten un equip de gestió del servei complet i preparat, inclou 28,75 FTEs, amb millores com el responsable del contracte amb titulació adient i més de 10 anys d'experiència.</p> <p>No es pot donar la màxima puntuació ja que no es troben millores amb perfils addicionals o referències.</p>	2,00
DTGB	<p>En la proposta de Deutsche Telekom Global Business presentaen un equip de gestió del servei molt complet i preparat.</p> <p>Inclouen un equip base de 42 FTEs, ampliable amb professionals de Servei multi-client fins a pics de 20 FTEs, dels quals 10 estaran dedicats específicament al contracte.</p> <p>A més d'assumir els rols especificats en el plec, s'introdueixen noves posicions per enriquir el servei.</p> <p>Aportant diversos perfils addicionals, com un responsable experiència del client, un responsable d'automatismes o un analista d'experiència del client, entre d'altres.</p> <p>Una part significativa d'aquests professionals ja ha col·laborat en projectes rellevants similars per a clients destacats.</p>	4,00
VODAFONE	<p>En la proposta de Vodafone España SAU presenta un equip de gestió del servei molt complet i preparat, amb millores com el responsable de contracte amb més de 9 anys de experiència en serveis similars, i experiència amb el sector de més de 15 anys.</p> <p>La proposta supera els requeriments del plec amb un equip de 55 FTEs, i inclou perfils addicionals, com dos responsable de compte i sota demanda un rol de referent de noves solucions com a afegit al grup de direcció i govern del servei. També un director d'operacions dintre del equip</p>	4,00

Alies	Valoració	Puntuació
	de cicle de vida, i un coordinador de peticions i provisions amb un coordinador de incidències a la oficina d'operació i provisió, entre d'altres perfils. El personal inclou referències de projectes previs realitzats per l'equip humà que participarà en aquest nou contracte demostrant així la seva experiència.	
ATOS	En la proposta Atos Holding Iberia SLU s'exposen perfils addicionals de gestió a nivell Departamental/Entitat, que actuaran com a responsables del servei a cada Departament/Àmbit i/o els responsables del CTTI per a la co-governança del servei en el pla tàctic. Es troba a faltar major desenvolupament de l'equip de gestió del servei per valorar millores en el nombre de recursos, la capacitat i els coneixements i referències aportades.	1,00

4.1.9. Servei d'execució de projectes (CIP) (fins un màxim de 3,00 punts):

És valorarà l'assignació dels rols proposats atenent la dificultat tècnica, la interrelació de les tasques, dels professionals proposats, en serveis/projectes de l'apartat 3.1.7 i 4.10 PPTP Servei d'execució de projectes.

Alies	Valoració	Puntuació
TELFÒNICA	La proposta de Telefònica en quant als perfils, a més dels relacionats al PPTP, proposen incorporar-ne de suplementaris i amb una òptima dimensió de l'oficina de projectes. Hi ha una bona especificació en relació amb els rols de cada perfil, satisfent la complexitat de la tipologia de projectes esmentats al PPTP. Cal destacar també l'experiència que millora la relacionada al PPTP. Especifiquen de manera minuciosa la interrelació de tasques segons la tipologia dels projectes.	3,00
EVOLUTIO	La proposta de d'Evolutio aporta minuciosament els percentatges de dedicació per perfils, ajustant-los a la complexitat de la tipologia de projectes. S'ofereixen recursos addicionals segons la demanda de projectes.	2,00

Alies	Valoració	Puntuació
	També es proposa la integració amb eines de seguiment per gestionar la càrrega dels equips. No obstant això, no s'especifiquen les activitats per cada perfil i l'experiència no es menciona amb tota la precisió, només el mínim requerit pel plec.	
DTGB	La proposta de DTGB introdueix nous perfils i asseguren assistència addicional 24x7 durant un temps limitat després de la implementació. També especifiquen de manera minuciosa la documentació a lliurar en cada fase del projecte, però en canvi, no s'ha abordat a fons l'experiència dels recursos que ofereixen.	2,50
VODAFONE	La proposta de Vodafone pel que fa als perfils, n'incorporen alguns de nous mentre milloren el percentatge de dedicació en alguns d'ells. La proposta explica adequadament les tasques per fase de projecte i la documentació a lliurar per rol. S'especifica de manera clara la relació entre tasques i sinergies entre els projectes. No obstant això, no s'ha especificat l'experiència a fons dels perfils que es demanen al plec, però ho fan amb els perfils addicionals.	2,50
ATOS	L'oferta d'ATOS conté un nivell d'aprofundiment adequat dels perfils i rols pel que fa al servei d'execució de projectes, però no especifica com s'abordaria la complexitat tècnica dels projectes que s'esmenten en el plec. No obstant això, sí que millora l'experiència de l'equip tècnic i planteja incloure recursos addicionals.	1,50

4.2. Pla de transformació (CIP) (màxim 8,00 punts)

4.2.1. Planificació de la transformació del servei (fins un màxim de 4,00 punts)

És valorarà l'assignació dels rols proposats atenent la dificultat tècnica, la interrelació de les tasques, dels professionals proposats, en serveis/projectes vinculats al projecte de transformació (l'apartat III.1.8.1 a III.1.8.4 Servei de transformació i 4.10 del PPTP).

Alies	Valoració	Puntuació
TELEFÒNICA	<p>L'oferta de Telefónica presenta una assignació de rols que permet executar el pla de transformació amb garanties. Addicionalment, es proposa disposar de flexibilitat amb incorporació de perfils segons la demanda puntual.</p> <p>Es proposa un pla de migració en diferents fases i WP. La proposta té en compte la dificultat tècnica, dedicació de cadascun dels rols i interrelació de tasques global, ja que es proposa una organització molt adequada per abordar el pla de transformació amb garanties amb la coordinació d'un responsable de transformació.</p> <p>Cal destacar que la proposta, proposa millores en tots els requeriments que es demanen i per aquest motiu se li assigna la màxima puntuació.</p>	4,00
EVOLUTIO	<p>L'oferta d'evolució presenta una assignació de rols que té en compte la dificultat tècnica del pla de transformació.</p> <p>Es proposa un pla de migració en diferents fases (WP), tenint en compte cada servei a transformar. En cada WP es descriu la planificació, les tasques i hi ha una coordinació permanent amb el responsable de servei.</p> <p>Es troba a faltar en l'assignació de rols i perfils una major interrelació de tasques, rols executors i la dedicació dels recursos i disponibilitat en cadascuna de les fases del pla proposat per tal d'abordar el pla de transformació amb màximes garanties.</p>	1,50
DTGB	<p>L'oferta de Deutsche Telekom Global Business presenta una assignació de rols dirigit pel Responsable de Transformació amb els seus Caps de Projecte dedicats i comptarà amb l'Oficina d'Adopció per tal de promocionar i impulsar l'adopció dels usuaris en cada moment de la vida del procés de Transformació.</p> <p>Es proposa un pla de migració amb una transformació amb durada de 42 mesos, dividides en diferents fases (WP). La proposta inclou una planificació adequada per cada WP i servei a transformar, indicant en cada WP les diferents tasques, lliurables, recursos executors i recursos informats. L'assignació de rols i perfils proposats té en compte la dificultat tècnica de les tasques, trobant-se a faltar una major interrelació de tasques en el pla de transformació a executar.</p>	3,00

Alies	Valoració	Puntuació
VODAFONE	<p>L'oferta de la UTE Vodafone-Italtel presenta una assignació de rols dinàmica que té en compte els requisits mínims demanats al plec. Addicionalment, es proposa disposar de flexibilitat amb incorporació de perfils segons la demanda puntual, trobant-se a faltar com seria aquest increment.</p> <p>Es proposen dos escenaris de desplegament del pla de transformació a escollir, distribuint l'escenari proposat en diferents fases i WP, presentant millora de durada del Pla de Transformació. La proposta té en compte la dificultat tècnica, calendari i la interrelació de tasques que permetrien executar el Pla de Transformació. Es troba a faltar, l'experiència i participació de cada perfil en cadascuna de les fases i WP per avaluar l'assignació necessària i equip per portar a terme el Pla de Transformació proposat amb les màximes garanties.</p>	3,25
ATOS	<p>L'oferta d'ATOS estructura l'oficina al voltant de tres nivells de treball, on el responsable fa al mateix torn d'arquitecte de la solució, organitzant els equips amb Squads.</p> <p>El pla de transformació contempla diverses fases, amb un full de ruta poc definit on hi ha millores poc concretes i de durada d'alguna d'elles de fins a 12 mesos. En les diferents fases de transformació, es troba a faltar una assignació de rols adequada que tingui en compte la interrelació de tasques i la dificultat tècnica per tal d'abordar el pla de transformació amb millors garanties.</p>	1,00

4.2.2. Oficina de gestió del canvi (fins un màxim de 4,00 punts)

Es valorarà l'equip dedicat a gestió del canvi, les propostes i eines innovadores de gestió del canvi per damunt dels requeriments del plec, apartats 3.1.8.5 i 4.7 del PPT, que facilitin la gestió del canvi i transformació dels serveis als departaments.

En relació a la documentació i les eines proposades es tindrà en compte que siguin concises, entenedores i amb el màxim d'usabilitat.

Alies	Valoració	Puntuació
TELEFÒNICA	<p>L'oferta de Telefónica presenta un equip dedicat a Gestió del Canvi format per un responsable d'oficina, un responsable de coordinació i suport i cinc gestors departamentals de gestió del canvi, amb una dedicació variable en funció de la fase de transformació, pel que garanteix una millor execució de la gestió del canvi.</p> <p>La documentació lliurable a generar és adequada per a millorar la gestió del canvi.</p> <p>Per a facilitar la gestió del canvi indiquen l'ús d'un xat bot i comunicació personalitzada que pot permetre una millor gestió. Addicionalment, es faran guies ràpides d'inici per dispositius mòbils (Android, iPhone, desktop), manuals d'usuari, vídeo de suport a l'usuari, formularis i contingut de web de suport i ajuda. Es troba a faltar disposar d'eines que garanteixin una millor execució del canvi, així com més exemples, casos d'ús i visualitzacions per visualitzar si les eines proposades són concises i entenedores per garantir la gestió del canvi.</p>	2,75
EVOLUTIO	<p>L'equip dedicat a Gestió del Canvi es troba dins l'Oficina d'Adopció Tecnològica que estarà formada inicialment per 2 recursos a la qual se sumarà un recurs addicional a partir del segon any. Es troba a faltar el dimensionament de l'equip en funció de les necessitats de transformació que puguin sorgir i que permetin facilitar la gestió del canvi.</p> <p>Es troba a faltar disposar de documentació que permeti garantir una millor gestió del canvi.</p> <p>Per a facilitar la gestió del canvi es proposa la utilització de diferents eines com Remedy per a fer enquestes si es disposa del mòdul adient i s'indica que es poden incloure noves eines si el serveix ho requereix. Addicionalment, s'indica que per a fer la difusió hi haurà email marketing i esdeveniments en línia. Es troba a faltar disposar de més eines i exemples per millorar la gestió del canvi i poder avaluar si les eines proposades seran concises, entenedores i amb màxima usabilitat.</p>	1,75
DTGB	<p>L'oferta de Deutsche Telekom Global Business presenta un equip dedicat a Gestió del Canvi es troba dividit en dues oficines: Oficina de Gestió de l'adopció i Oficina de Gestió del Canvi. Els rols i perfils dedicats en cadascuna de les oficines garanteix facilitar la gestió del canvi i la transformació dels serveis als departaments.</p>	3,25

Alies	Valoració	Puntuació
	<p>Es troba a faltar disposar de documentació que permeti garantir una millor gestió del canvi.</p> <p>Per a facilitar la gestió del canvi es proposa la creació d'un portal que serà la interfície de tot procés de transformació amb l'usuari. En aquest portal, del que es presenta algun exemple de visualització "maqueta", hi haurà tres formats de migració segons el nivell de l'usuari per fer les transformacions, així com també està previst disposar d'una vista en temps real amb els KPIs del ritme de migracions. Addicionalment, es proposa l'ús de l'eina AINA d'autoajuda. Es troba a faltar més exemples per determinar que l'eina tingui màxima usabilitat i sigui entenedora per facilitar i millorar el procés de transformació.</p>	
VODAFONE	<p>L'oferta de l'UTE Vodafone-Italtel proposa distribuir l'equip de gestió del canvi dins de l'oficina de transformació. Es troba a faltar el dimensionament de l'equip en funció de les necessitats de transformació que puguin sorgir i que permetin facilitar i millorar la gestió del canvi.</p> <p>Es troba a faltar disposar de documentació que permeti garantir una millor gestió del canvi.</p> <p>Per a facilitar la gestió del canvi es proposa utilitzar el portal d'autoservei (PAUC), amb exemples, visualitzacions i usuaris, que permetrà l'administració centralitzada. Aquesta eina s'integrarà amb el Kanban i altres eines per fer, per exemple, el seguiment del projecte. Aquesta eina proposada disposa d'exemples de quadre de comandament i s'indica màxima usabilitat per fer el seguiment de la transformació, trobant-se a faltar exemples que permetin avaluar els beneficis pels usuaris. Es proposa l'ús de l'eina AINA d'autoajuda.</p>	2,25
ATOS	<p>L'oferta d'ATOS distribueix la Gestió del Canvi dins de l'Oficina Integral de Transformació de Projectes i està formada per un SME i dos consultors especialistes dedicats. Addicionalment, s'indica que es pot dimensionar l'equip en funció de les necessitats tal i com estableix el plec. Es troba a faltar disposar de més recursos que permetin facilitar la gestió del canvi, la transformació dels serveis als departaments i la creació d'instruments facilitadors dels canvis a generar.</p>	1,50

Alies	Valoració	Puntuació
	<p>La documentació lliurable a generar és adequada per a millorar la gestió del canvi.</p> <p>Per a facilitar la gestió del canvi es proposa la creació d'un quadre de comandament per al seguiment que permetrà prendre decisions, com per exemple, prioritzar tasques o visualitzar el rumb del projecte. Per a realitzar aquest quadre de comandament es proposa definir un sistema de mesurament, mitjançant KPIs. Es troba a faltar com seria aquesta implementació i la seva posterior visualització mitjançant exemples, per determinar si seria una eina concisa, entenedora i amb màxima usabilitat. Addicionalment, s'indica comptar amb un Hub de Continguts per generar continguts com baners, vídeos i/o experiències de realitat virtual per facilitar la gestió del canvi i adequar-se a les necessitats indicades al plec.</p>	

4.3. Plans de transició, d'evolució i pla de devolució del servei (CIP) (màxim 5,00 punts)

4.3.1. Planificació de la transició del servei (fins un màxim de 2,00 punts)

Es valoraran les aportacions per damunt de plec, apartat 5.2 del PPT, pel que fa a la planificació del projecte de transició del servei, amb proposta de pla d'absorció i transició dels serveis en model MH i pla de contingència del servei atenent als següents aspectes:

- 4.3.1.1. El calendari del pla d'absorció i transició. Es tindrà en compte que s'identifiquin les fites i lliurables i que els indicadors proposats permetin avaluar el compliment de les fites. (fins un màxim d'1,00 punt).

Alies	Valoració	Puntuació
TELEFÒNICA	<p>La proposta proporciona un anàlisi minucios de cada etapa, presentant el calendari i pla d'absorció i transició. S'identifiquen de forma clara les fites, objectius i els lliurables. S'identifica el mètode de càlcul emprat per els indicadors de seguiment per avaluar el compliment de les fites.</p> <p>A destacar la intenció de donar continuïtat en el nou contracte, oferint-los l'oportunitat de mantenir la seva participació als actuals fabricants i integradors, essencial per a una transició sense contratemps.</p> <p>Destacar la proposta de realitzar una DueDiligence amb l'objectiu de confirmar les dades que resulten essencials per a la prestació del servei, descriuen clarament les línies de treball com l'objectiu. Es realitza un zoom específic en la migració del centre de trucades per traspasar-ho al núvol del fabricant (Alisys Cloud).</p> <p>Presenten explícitament tots els membres de l'estructura organitzativa com la seva capacitat, com els recursos materials i tècnics d'estocs magatzems i laboratoris.</p>	1,00
EVOLUTIO	<p>La proposta proporciona un anàlisi de cada etapa, presentant el calendari i pla d'absorció i transició. La presentació de l'equip no esta gaire reflectit nomes es fa menció a la seva dedicació. Proposen la utilització de metodologies de gestió Scrum. Per a l'adquisició del servei es basa en la definició d'esprints de traspàs de coneixement, agrupats per serveis o conjunts de serveis, més un calendari de workshops agrupats per àmbits.</p> <p>Proposen com a millora la col·laboració i suport de diferents partners que ja presten serveis al CTTI i que disposen del suport de fabricant dels sistemes heretats i transformats.</p>	0,25
DTGB	<p>La proposta proporciona un anàlisi de cada etapa, presentant el calendari i pla d'absorció i transició. S'identifiquen de forma clara les fites i els lliurables. Proposen la utilització de metodologies de gestió com: PMBok, Scrum, Kanban i Esprit. No queden gaire definits ni volumetries ni dedicació dels equips.</p> <p>Destacar la proposta de realitzar una DueDiligence en paral·lel a la transició per conèixer en detall els serveis, aplicacions infraestructures.</p>	0,50
VODAFONE	<p>La proposta proporciona un anàlisi minucios de cada etapa, presentant el calendari i pla d'absorció i transició, identificant clarament l'equip i la seva dedicació, així com els lliurables a entregar.</p>	1,00

Alies	Valoració	Puntuació
	<p>Donat que consideren que no han de realitzar les fases de transferència i transició, aporten certes millores que no es poden valorar en aquest apartat per considerar-se evolució i millores de servei. Podem destacar la realització d'una Due Dilligence dels serveis per disposar d'una visió objectiva del punt de partida per començar aplicar l'evolució del servei i assumiran els nous ANS des de l'inici del contracte, donat que donaran continuïtat a la prestació actual.</p> <p>Per garantir la qualitat es basa en metodologia de gestió de projectes PMP.</p>	
ATOS	<p>La proposta proporciona un anàlisi minuciós de cada etapa, presentant el calendari i pla d'absorció i transició. Destacar que queden identificades totes les fites i els lliurables. Proposen executar un diagnòstic sobre les tiquets dels 2 darrers anys amb Intel·ligent Discovery, per obtenir una foto clara i realista dels serveis que assumiran. Proposem un model de govern flexible i àgil suportat per reporting digital, de manera que els responsables de CTTI accedeixin a la informació de la transició en temps real..</p>	0,75

4.3.1.2. La identificació d'aquells riscos que podrien causar desviacions en els requisits sol·licitats, incompliments o retards i la proposta de gestió i mitigació d'aquests. (fins un màxim d'1,00 punt).

Alies	Valoració	Puntuació
TELEFÒNICA	<p>La proposta identifica molts dels riscos que podrien causar desviacions, incompliments o retards i els possibles impactes, en quina fase detectar-los i les accions de mitigació. Identifiquen també els possibles riscos que no pot controlar el licitador, presentant també accions de mitigació. Destacar el Comitè de risc zero con una millora, per l'assegurament de la fase de transició que ha de garantir la continuïtat del servei des del primer moment i endegar accions preventives i correctives per mitigar els riscos identificats.</p>	1,00

Alies	Valoració	Puntuació
EVOLUTIO	La proposta identifica pocs riscos amb la seva probabilitat, impacte, la seva mitigació i contingència. No aporta cap pla de contingència ni de seguiment dels riscos, únicament fa menció a que les reunions de seguiment diari per aflorar els riscos.	0,50
DTGB	La proposta identifica pocs riscos rellevants amb la seva probabilitat e impacte, la seva mitigació i contingència. Aporta un quadre de procediments per l'avaluació dels riscos durant el procés però sense identificar com es realitza el seguiment dels riscos.	0,50
VODAFONE	L'oferta Identifica molts dels riscos que poden implicar desviacions, el seu impacte, criticitat i probabilitat així com la seva contingència i mitigació. El pla de contingència el basen en que ja són els prestadors del servei. Mitjançant el procés de seguiment i control es previndran els riscos, també proposen la creació de Comitès de seguiment i Comitès de Crisis que aporten un control i seguiment de la evolució dels riscos fins a la seva mitigació.	1,00
ATOS	La proposta identifica alguns dels riscos que podrien causar desviacions, amb les seves accions de mitigació, però no s'identifiquen ni el seu impacte, probabilitat ni contingència aplicar. No es presenta cap pla de contingència a la proposta però si que es comenta que s'elaborarà.	0,50

4.3.2. Pla d'evolució (fins un màxim d' 1,00 punt)

Es valoraran les propostes de planificació d'evolució dels serveis (un cop finalitzada la transformació, en el cas de serveis MT), apartat 5.3 del PPTP:

La identificació d'aquells riscos que podrien causar desviacions en els requisits sol·licitats, incompliments o retards i la proposta de gestió i mitigació d'aquests (fins un màxim d' 1,00 punt).

Alies	Valoració	Puntuació
TELEFÒNICA	<p>Telefónica proposa les diferents línies d'activitat, on implementen una estructura organitzativa d'innovació i metodologies per explorar, ideació i conceptualitzar oportunitats i idees. Dins d'aquesta metodologia han proposat fer un cicle d'innovació de caràcter semestral aplicant una metodologia de 4 fases. Es valora positivament la proposta basada en un pilot amb Teams Phone. En termes generals es considera una proposta completa i ben enfocada.</p> <p>Telefónica identifica els riscos, determinant la seva probabilitat, fase i fa una proposta de mitigació de forma ben detallada i estructurada.</p>	1,00
EVOLUTIO	<p>Evolutio proposa un Pla d'evolució en 4 fases amb un detall molt breu del que es pretén fer en cadascuna d'elles. També aporten una proposta inicial de possibles projectes d'evolució a iniciar. No s'estableix una metodologia per identificació dels riscos i la seva mitigació i no es detalla la planificació de les propostes. No s'han identificat referències d'aquells riscos que podrien causar desviacions en els requisits sol·licitats, incompliments o retards i la proposta de gestió i mitigació d'aquests.</p>	0,25
DTGB	<p>Deutsche Telekom determina la vigència del pla des del tercer mes de l'inici del contracte fins a la finalització d'aquest. Basa la proposta en tres mecanismes, l'evolució dels productes comercials, detecció de necessitats o generació d'idees. La proposta de planificació es considera generalista basada en l'esquema habitual d'una fase de Due Diligence com a part de la transició dels serveis actuals cap a la nova prestació. Deutsche Telekom no identifica els riscos que poden causar desviacions en els requisits sol·licitats sinó que adjunta un exemple d'anàlisi de riscos d'una proposta i millora potencial, en concret la implantació d'un assistent conversacional. Per aquest motiu no es pot valorar com una proposta de planificació d'evolució dels serveis.</p>	0,40
VODAFONE	<p>Vodafone-Italtel planteja un Pla d'Evolució exposant a alt nivell les que considera les 4 línies principals dins el seu pla; Es valora positivament la proposta de creació de l'Oficina d'innovació amb personal específic dedicat al 100% a l'evolució del servei com a mecanismes de governança d'aquest procés, així com l'orientació de les línies de treball proposades que no sols estan enfocades a l'àmbit tecnològic sinó també a altres aspectes importants com són la seguretat i el cost. A banda suggereix un seguit de</p>	0,50

Alies	Valoració	Puntuació
	<p>protocols per determinar noves necessitats. Cal destacar els 2 escenaris contemplats per l'activació del pla d'evolució i la formació específica que s'inclou dins del pla.</p> <p>La UTE identifica els riscos, la criticitat, proposta de gestió, mitigació basant-se en la metodologia de la ISO 31000. S'identifiquen 4 riscos de diferents criticitats amb les propostes de gestió i mitigació però de forma superficial, sense entrar de forma detallada en els riscos que podrien causar desviacions en els requisits sol·licitats..</p>	
ATOS	<p>Atos fa una proposta de planificació enfocada en la de gestió de renovació tecnològica basada en un marc de treball anomenat les 5R, aquest marc s'explica breument dins la seva proposta del pla. Aquest marc s'executarà a partir de les reunions periòdiques que tindran entre l'equip d'operacions i l'Oficina Integral de Transformació i Projectes.</p> <p>Fan responsable del pla a l'Oficina Integral de Transformació i Projectes que exposen en un altre punt de l'oferta.</p> <p>L'estructura d'aquesta oficina s'enfoca en tres nivells de treball: gestió, funció tècnica i els Squads on s'identifica una especialització en cada tipologia de servei. Finalment, proposen unes KPIs per poder mesurar l'activitat d'aquesta oficina.</p> <p>La planificació d'evolució dels serveis es veu recollida amb el marc de treball de les 5R identificant alguns riscos que farien incomplir els requeriments sol·licitats però no es detallen en profunditat i tampoc s'avaluen els incompliments o retards o la proposta de gestió i mitigació dels mateixos.</p>	0,25

4.3.3. Pla de devolució (fins un màxim de 2,00 punts).

La proposta de pla de devolució es valorarà atenent a la metodologia i la documentació proposada per a transferir el coneixement i garantir la continuïtat del servei. En aquest sentit, es tindrà en compte la preparació de materials per transferir el coneixement, els mecanismes de validació de transferència d'aquest coneixement, l'aportació de recursos addicionals al servei per la seva devolució i el temps de suport post-devolució/garantia del servei posterior a la devolució del servei (apartat 5.4 del PPTP).

Alies	Valoració	Puntuació
TELEFÒNICA	La metodologia proposada per Telefónica és molt específica en documentació, ja que es basa en grups de treball, amb entrevistes amb un guió elaborat prèviament, i posteriors avaluacions de comprensió (qüestionaris, exercicis pràctics, presentacions), amb feedbacks continus. Inclou 5 recursos addicionals (3 tècnics, cap de projecte i responsable devolució) i una àmplia garantia addicional de 4 mesos posterior a la devolució.	2,00
EVOLUTIO	Evolutio proposa una metodologia de shadowing, i un shadowing invers per la post- devolució. Com a mecanisme de validació de coneixement realitzaran test de coneixement i punts de control. Només es preveu un responsable de transició addicional a l'equip de servei. Ofereixen una garantia solament per a 1 mes posterior a la devolució del servei.	1,00
DTGB	DTGB proposa una metodologia de gestió de serveis, basada en els estàndards de PMBoK, i la gravació de les sessions del pla de formació amb avaluacions posteriors per millorar les següents iteracions. No s'especifica la quantitat de recursos addicionals que aportaran dins la creació de l'equip de devolució. DTGB ofereix un temps de suport post-devolució de 2 mesos.	1,00
VODAFONE	La proposta preveu una gran aportació recursos addicionals al servei per la devolució del servei: un responsable de devolució, un cap de projecte, gestor, així com tècnics de suport, i amb una garantia molt àmplia post devolució de 6 mesos. La metodologia proposada és el "shadowing", amb un validació i amb un llistat de les incidències crítiques dels darrers 6 mesos.	2,00
ATOS	Atos proposa una metodologia de gravació de sessions de formació, test d'avaluació dels coneixements i revisió de documents d'entesa. Aporten un cap de projecte addicional i ofereixen una garantia addicional de 3 mesos. Fa un anàlisi del tancament dels tiquets i seguiment del backlog del nou adjudicatari. Presenta un cronograma molt específic.	1,50

4.4. Seguretat (CIP) (fins un màxim de 5,00 punts)

Es valoraran les aportacions per damunt de plec proposades respecte al model de

seguretat requerit pel servei en matèria de ciberseguretat al PPTP (apartats 3.1 i 4.16), d'acord amb els següent aspectes:

- 4.4.1. les mesures i procediments per garantir la seguretat dels actius objecte del contracte i dels processos que s'hi despleguin, fent èmfasi en la protecció contra intrusions en els terminal i en els sistemes. (fins a 2 punts).

Alies	Valoració	Puntuació
TELEFÒNICA	S'ofereix una estratègia de ciberseguretat avançada i completament integrada, amb mesures i procediments específics dissenyats a mida per al contracte, basada en marcs de referència coneguts i vàlids. Inclou tècniques d'avantguarda per a la protecció contra intrusions, amb un enfocament holístic que cobreix tant la prevenció com la resposta ràpida a incidents. La proposta evidencia un compromís excepcional amb la seguretat, aportant valor afegit significatiu al projecte.	2,00
EVOLUTIO	En la proposta s'inclouen algunes mesures i procediments específics per a la protecció dels actius i processos, però la descripció és superficial. La proposta inclou l'ús de solucions estàndard sense una integració completa o personalitzada als requisits específics del contracte tal i com s'indica a l'apartat "5.1 Procediments i Processos". Manquen estratègies per combatre les intrusions i protegir els actius davant aquests atacs.	1,00
DTGB	S'ofereix una estratègia de ciberseguretat avançada i completament integrada, amb mesures i procediments específics i revisats de forma continua i alineats amb els marcs normatius. La proposta inclou tècniques d'avantguarda per a la protecció contra intrusions i evidencia un compromís excepcional amb la seguretat, aportant valor afegit significatiu al projecte.	2,00
VODAFONE	S'ofereix una estratègia de ciberseguretat avançada i completament integrada, amb mesures i procediments específics dissenyats a mida per al contracte. Es proposa una oficina de seguretat amb tres serveis principals: el servei preventiu, el servei de detecció i protecció i el servei de resposta crítica. La proposta evidencia un compromís excepcional amb la seguretat, aportant valor afegit significatiu al projecte.	2,00

Alies	Valoració	Puntuació
ATOS	Les mesures i procediments per la protecció d'actius i processos son descrits superficialment als apartats "2.2.3 Seguretat de la Solució" i "4 Seguretat de la proposta". La proposta manca una planificació clara sobre la protecció contra intrusions.	1,00

4.4.2. les funcions, capacitats i nombre de recursos proposats pel licitador, dels membres del servei implicats en la gestió de la seguretat. (fins a 3 punts).

Alies	Valoració	Puntuació
TELEFÒNICA	S'ofereix un nombre adequat de recursos amb una bona descripció de les seves funcions específiques i capacitats. Els membres definits a l'apartat "2.2.1.1 Rols i funcions" del servei assignats a la gestió de la seguretat tenen rols ben definits, amb evidència de capacitació i certificacions rellevants per a les responsabilitats i tasques que desenvoluparan. No obstant això, no s'especifiquen de manera precisa les capacitats i tasques a les quals donarà resposta el Responsable el servei de seguretat i continuïtat, i no s'especifica en detall com s'assumiran les tasques derivades en aquest sentit.	2,25
EVOLUTIO	S'ofereixen dos recursos especialitzats en seguretat. Els membres del servei assignats a la gestió de la seguretat tenen rols ben definits, amb evidència de capacitació i certificacions rellevants i les seves funcions i capacitats son aporten valor addicional a la proposta. No obstant això, no s'ha identificat en detall com s'assumiran projectes en matèria de ciberseguretat i com aquests poden impactar en la capacitat dels perfils proposats	2,25
DTGB	S'ofereix un nombre adequat de recursos amb una bona descripció de les seves funcions específiques i capacitats. A l'apartat "5.4 Funcions i capacitats" es presenten els recursos adequats amb una bona descripció de les seves funcions específiques i capacitats. Els membres del servei assignats a la gestió de la seguretat tenen rols ben definits, amb capacitacions i certificacions rellevants. No obstant això, no s'especifiquen de manera precisa els aspectes relacionats amb la formació continuada de l'equip.	2,25

Alies	Valoració	Puntuació
VODAFONE	La proposta, en l'apartat "4.4.2 Perfils de seguretat" presenta un nombre òptim de recursos altament qualificats, detallant funcions avançades i capacitats especialitzades. S'inclou un pla de formació i desenvolupament continu dels membres del servei, amb una implicació activa en la gestió proactiva de la seguretat. L'oferta reflecteix un alt nivell d'expertesa i compromís amb la millora contínua de la seguretat del servei.	3,00
ATOS	El licitador proposa un nombre bàsic de recursos, però amb una descripció limitada de les seves funcions i capacitats. No hi ha detalls específics o es descriu superficialment el pla de desenvolupament professional continu.	1,50

5. Resum de les puntuacions

Un cop analitzades cadascuna de les ofertes admeses, s'assignen les següents puntuacions:

Críteris valorables mitjançant un judici de valor	Màxim	Llindar CIP	TELFÒNICA	EVOLUTIO	DTGB	VODAFONE	ATOS
4.1 Solució proposada	31		24,5	24,25	26	27,5	13,85
4.1.1 Servei de comunicacions unificades MH (CIP)	1	0,9	0,25	0,50	0,50	1,00	0,10
Es valorarà les aportacions que proposi el licitador per damunt dels requeriments del PPTP, apartat 3.1.1.1, per al servei no transformat respecte al servei actual, un cop n'assumeixi la responsabilitat. Es valorarà les propostes d'actualització del servei que, sense suposar una transformació, permetin millorar les funcions i usabilitat, rendibilitzar al màxim la infraestructura actual, fent-la més eficient i sostenible, allargant el seu temps de vida útil i millorar-ne la garantia de	1		0,25	0,50	0,50	1,00	0,10

 criteris valorables mitjançant un judici de valor	Màxim	Llindar CIP	TELFÒNICA	EVOLUTIO	DTGB	VODAFONE	ATOS
servei i la seguretat.							
4.1.2. Servei de comunicacions unificades MT (CIP)	8	7,2	5,50	7,75	7,75	8,00	1,50
4.1.2.1 les funcionalitats addicionals que apliquin tecnologies d'última generació addicionals a les requerides, com ara intel·ligència artificial i blockchain	3		1,00	3,00	3,00	3,00	0,00
4.1.2.2 les arquitectures més eficients en termes de recursos, la seva capacitat d'escalabilitat, que els seus mecanismes garanteixin l'alta disponibilitat i seguretat del servei	2		1,75	1,75	1,75	2,00	0,50
4.1.2.3 les capacitats d'interoperació i d'enllaç a altres sistemes amb protocols estàndard	2		2,00	2,00	2,00	2,00	0,75
4.1.2.4 la usabilitat, el nombre de funcions i la capacitat d'exportació de dades de les eines de gestió i gestió delegada	1		1,00	1,00	1,00	1,00	0,25
4.1.3. Servei de Nus de Veu (CIP)	6	5,4	4,00	3,25	4,50	4,50	4,25
4.1.3.1 les funcionalitats que millorin el servei (incloent seguretat), especificacions tècniques i capacitats de l'equipament proposat per al Nus de Veu	3		1,50	2,00	1,50	3,00	1,25
4.1.3.2 la gestió com a servei de la infraestructura del Nus de Veu tenint en compte el nombre de recursos dedicats a l'equip de servei i la capacitat d'aquest.	3		2,00	2,00	3,00	1,50	3,00
4.1.4. Servei de centre de trucades MH (CIP)	1	0,9	1,00	0,50	0,50	0,75	0,25
Es valoraran les aportacions per damunt de plec, apartat 3.1.3.1 del PPTP, que proposi el licitador per al servei no transformat	1		1,00	0,50	0,50	0,75	0,25

 criteris valorables mitjançant un judici de valor	Màxim	Llindar CIP	TELFÒNICA	EVOLUTIO	DTGB	VODAFONE	ATOS
respecte al servei actual, un cop n'assumeixi la responsabilitat. Concretament, es valoraran les propostes d'actualització del servei que, sense suposar una transformació, permetin millorar les funcions i usabilitat, rendibilitzar al màxim la infraestructura actual, fent-la més eficient i sostenible, allargant el seu temps de vida útil i millorar-ne la garantia de servei i la seguretat.							
4.1.5. Servei de centre de trucades MT (CIP)	6	5,4	5,50	4,25	5,00	5,50	4,75
4.1.5.1 les funcionalitats addicionals que apliquin tecnologies d'última generació addicionals a les requerides, com ara intel·ligència artificial i blockchain.	2		1,50	2,00	1,50	2,00	2,00
4.1.5.2 el nivell d'integració amb el servei de comunicacions unificades MT	1		1,00	0,25	0,75	1,00	0,25
4.1.5.3 les arquitectures més eficients en termes de recursos, la seva capacitat d'escalabilitat, els seus mecanismes per garantir l'alta disponibilitat i seguretat del servei	2		2,00	1,00	1,75	1,75	1,75
4.1.5.4 la usabilitat, el nombre de funcions i la capacitat d'exportació de dades de les eines de gestió i gestió delegada.	1		1,00	1,00	1,00	0,75	0,75
4.1.6. Servei de videoconferència (CIP)	1	0,9	1,00	0,75	0,50	0,75	0,00
Es valoraran les aportacions per damunt de plec que proposi el licitador per al servei no transformat respecte al servei actual, apartat 3.1.4 del PPTP, un cop n'assumeixi la responsabilitat. Concretament, es valoraran les propostes d'actualització del servei que, sense suposar una	1		1,00	0,75	0,50	0,75	0,00

Criteris valorables mitjançant un judici de valor	Màxim	Llindar CIP	TELFÒNICA	EVOLUTIO	DTGB	VODAFONE	ATOS
transformació, permetin millorar les funcions i usabilitat, rendibilitzar al màxim la infraestructura actual, fent-la més eficient i sostenible, allargant el seu temps de vida útil i millorar-ne la garantia de servei i la seguretat							
4.1.7. Servei de manteniment de centraletes (CIP)	1	0,9	1,00	0,50	0,75	0,50	0,50
Es valoraran les aportacions per damunt de plec, apartat 3.1.6 del PPTP, que proposi el licitador per al servei; en capacitat d'oferir recanvis dels fabricants, en els compromisos de manteniment preventiu i reactiu i en les eines de gestió	1		1,00	0,50	0,75	0,50	0,50
4.1.8. Gestió del servei (CIP)	4	3,6	3,50	2,00	4,00	4,00	1,00
Es valoraran els criteris per damunt de plec, apartats 4.1 a 4.5 i 4.14 del PPTP, proposades pel proveïdor a l'equip de gestió del servei, en nombre de recursos, capacitació i coneixements i referències aportades.	4		3,50	2,00	4,00	4,00	1,00
4.1.9. Servei d'execució de projectes (CIP)	3	2,7	3,00	2,00	2,50	2,50	1,50
Es valorarà l'assignació dels rols proposats atenent la dificultat tècnica, la interrelació de les tasques, dels professionals proposats, en serveis/projectes de l'apartat 3.1.7 i 4.10 PPTP Servei d'execució de projectes	3		3,00	2,00	2,50	2,50	1,50
4.2. Pla de transformació (CIP)	8	7,2	6,75	3,25	6,25	5,50	2,50

 criteris valorables mitjançant un judici de valor	Màxim	Llindar CIP	TELFÒNICA	EVOLUTIO	DTGB	VODAFONE	ATOS
4.2.1. Planificació de la transformació del servei	4		4,00	1,50	3,00	3,25	1,00
És valorarà l'assignació dels rols proposats atenent la dificultat tècnica, la interrelació de les tasques, dels professionals proposats, en serveis/projectes vinculats al projecte de transformació (l'apartat III.1.8.1 a III.1.8.4 Servei de transformació i 4.10 del PPTP)	4		4,00	1,50	3,00	3,25	1,00
4.2.2. Oficina de gestió del canvi	4		2,75	1,75	3,25	2,25	1,50
Es valorarà l'equip dedicat a gestió del canvi, les propostes i eines innovadores de gestió del canvi per damunt dels requeriments del plec, apartats 3.1.8.5 i 4.7 del PPT, que facilitin la gestió del canvi i transformació dels serveis als departaments. En relació a la documentació i les eines proposades es tindrà en compte que siguin concises, entenedores i amb el màxim d'usabilitat.	4		2,75	1,75	3,25	2,25	1,50
4.3 Plans de transició, d'evolució i pla de devolució del servei (CIP) (màxim 5,00 punts)	5	4,5	5,00	2,00	2,40	4,50	3,00
4.3.1 Planificació de la transició del servei (fins un màxim de 2,00 punts)	2		2,00	0,50	1,00	2,00	1,25
4.3.1.1 El calendari del pla d'absorció i transició. Es tindrà en compte que s'identifiquin les fites i lliurables i que els	1		1,00	0,25	0,50	1,00	0,75

Críteris valorables mitjançant un judici de valor	Màxim	Llindar CIP	TELFÒNICA	EVOLUTIO	DTGB	VODAFONE	ATOS
indicadors proposats permetin avaluar el compliment de les fites. (fins un màxim d'1,00 punt).							
4.3.1.2. La identificació d'aquells riscos que podrien causar desviacions en els requisits sol·licitats, incompliments o retards i la proposta de gestió i mitigació d'aquests. (fins un màxim d'1,00 punt).	1		1,00	0,50	0,50	1,00	0,50
4.3.2. Pla d'evolució (fins un màxim d' 1,00 punt)	1		1,00	0,25	0,40	0,50	0,25
Es valoraran les propostes de planificació d'evolució dels serveis (un cop finalitzada la transformació, en el cas de serveis MT), apartat 5.3 del PPTP: La identificació d'aquells riscos que podrien causar desviacions en els requisits sol·licitats, incompliments o retards i la proposta de gestió i mitigació d'aquests (fins un màxim d' 1,00 punt).	1		1,00	0,25	0,40	0,50	0,25
4.3.3. Pla de devolució (fins un màxim de 2,00 punts).	2		2,00	1,00	1,00	2,00	1,50
La proposta de pla de devolució es valorarà atenent a la metodologia i la documentació proposada per a transferir el coneixement i garantir la continuïtat del servei. En aquest sentit, es tindrà en compte la preparació de materials per	2		2,00	1,00	1,00	2,00	1,50

Críteris valorables mitjançant un judici de valor	Màxim	Llindar CIP	TELEFÒNICA	EVOLUTIO	DTGB	VODAFONE	ATOS
transferir el coneixement, els mecanismes de validació de transferència d'aquest coneixement, l'aportació de recursos addicionals al servei per la seva devolució i el temps de suport post-devolució/garantia del servei posterior a la devolució del servei (apartat 5.4 del PPTP).							
4.4 Seguretat (CIP) (fins un màxim de 5,00 punts)	5	4,5	4,25	3,25	4,25	5,00	2,50
4.4.1. les mesures i procediments per garantir la seguretat dels actius objecte del contracte i dels processos que s'hi despleguin, fent èmfasi en la protecció contra intrusions en els terminal i en els sistemes. (fins a 2 punts).	2		2,00	1,00	2,00	2,00	1,00
4.4.2. les funcions, capacitats i nombre de recursos proposats pel licitador, dels membres del servei implicats en la gestió de la seguretat. (fins a 3 punts).	3		2,25	2,25	2,25	3,00	1,50
Total	49		40,5	32,75	38,9	42,5	21,85

Un cop aplicats els criteris valorables mitjançant judici de valor a cadascun dels criteris, s'ha identificat per cada criteri amb identitat pròpia (CIP), quan supera o iguala **el 90% de la valoració màxima pel criteri CIP. En aquest cas, s'ha obtingut** 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, d'acord amb l'establert al plec de clàusules administratives:

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

On:

Pop és la puntuació de l'apartat per a l'oferta a valorar

P és la puntuació màxima de l'apartat.

VT_{op} és la valoració tècnica de l'apartat per a l'oferta que es puntua.

VT_{mv} és la valoració tècnica de l'apartat amb millor valoració.

De l'aplicació d'aquesta fórmula en els criteris on escau, s'obté la següent puntuació final:

Criteris valorables mitjançant un judici de valor	Màxim	Llindar CIP	TELFÒNICA	EVOLUTIO	DTGB	VODAFONE	ATOS
4.1 Solució proposada	31		24,5	24,25	26	27,5	13,85
4.1.1 Servei de comunicacions unificades MH (CIP)	1	0,9	0,25	0,50	0,50	1,00	0,10
4.1.2. Servei de comunicacions unificades MT (CIP)	8	7,2	5,75	7,75	7,75	8,00	1,50
4.1.3. Servei de Nus de Veu (CIP)	6	5,4	3,50	4,00	4,50	4,50	4,25
4.1.4. Servei de centre de trucades MH (CIP)	1	0,9	1,00	0,50	0,50	0,75	0,25
4.1.5. Servei de centre de trucades MT (CIP)	6	5,4	5,50	4,25	5,00	5,50	4,75
4.1.6. Servei de videoconferència (CIP)	1	0,9	1,00	0,75	0,50	0,75	0
4.1.7. Servei de manteniment de centraletes (CIP)	1	0,9	1,00	0,50	0,75	0,50	0,50
4.1.8. Gestió del servei (CIP)	4	3,6	3,50	2,00	4,00	4,00	1,00
4.1.9. Servei d'execució de projectes (CIP)	3	2,7	3,00	2,00	2,50	2,50	1,50
4.2. Pla de transformació (CIP)	8	7,2	6,75	3,25	6,25	5,50	2,50

Criteris valorables mitjançant un judici de valor	Màxim	Llindar CIP	TELFÒNICA	EVOLUTIO	DTGB	VODAFONE	ATOS
4.3 Plans de transició, d'evolució i pla de devolució del servei (CIP) (màxim 5,00 punts)	5	4,5	5,00	2,00	2,40	4,50	3,00
4.4 Seguretat (CIP) (fins un màxim de 5,00 punts)	5	4,5	4,25	3,25	4,25	5,00	2,50
Total	49		40,5	29,75	39,00	42,50	22,00

5. Conclusió

Es trasllada a la Mesa de contractació el resultat de les valoracions i puntuació assignada en funció de l'aplicació dels criteris avaluable mitjançant un judici de valor (continguts del sobre B), d'acord amb la classificació següent:

Alies	Empreses licitadores admeses	Puntuació
Vodafone	Vodafone -Itatel UTE lote1 Generalitat	42,50
Telefònica	TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U	40,50
DTGB	Deutsche Telekom Global Business	39,00
Evolutio	Evolutio cloud Enabler SAU	29,75
Atos	ATOS HOLDING IBERIA, S.L.U	22,00

Signat digitalment a L'Hospitalet de Llobregat.

.....

Núria Abancó Sors Directora d'Entrega de Servei	Esteve Ribera Rios Director d'Infraestructures	Toni Vargas Castillo Cap d'Àrea Optimització serveis TIC

--	--	--