



CONTRACTE RELATIU AL SUBMINISTRAMENT DEL DRET D'ÚS D'UNA PLATAFORMA DIGITAL DE CLIENT I COMERÇ BASADA EN LA PLATAFORMA SALESFORCE, QUE INCLOU EL SERVEI D'ANALISI , CONSULTORIA, REENGINYERIA DE PROCESSOS , DESENVOLUPAMENT , PARAMETRITZACIÓ, INTEGRACIÓ, FORMACIÓ, MIGRACIÓ, POSTA EN MARXA, SUPORT A L'OPERACIÓ, MANTENIMENT PREVENTIU, CORRECTIU, PERFECTIU I EVOLUTIU PER A BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A

EXP. NUM. 2024SI0001SU

Avaluació de la proposta quina valoració depengui de judicis de valor.

Sumari

Avaluació de la proposta quina valoració depengui de judicis de valor relatiu a la licitació del contracte relatiu al subministrament del dret d'ús d'una plataforma digital de client i comerç basada en la plataforma de Salesforce, que inclou el servei d'anàlisi, consultoria, reenginyeria de processos, desenvolupament, parametrització, integració, formació, migració, posta en marxa, suport a l'operació, manteniment preventiu, correctiu, perfectiu i evolutiu per a Barcelona de Serveis Municipals, S.A.

Realitzat el 30 de maig de 2024

SUMARI DE VALORACIÓ.....	3
AVALUACIÓ DEPENEN DE JUDICIS DE VALOR	4
1. Memòria tècnica descriptiva del procés d'implantació, d'anàlisi, consultoria, reenginyeria, disseny, parametrització, desenvolupament, formació, migració i posta en marxa de la solució basada en SALESFORCE.....	5
A. Pla d'implantació, fins a 3 punts	5
B. Proposta metodològica, fins a 4 punts	8
C. Proposta organitzativa i model de governança, fins a 3 punts	11
D. Pla de testeig i proves, fins a 4 punts	14
E. Pla de transició i posta en marxa, fins a 4 punts	17
F. Pla de formació i gestió del canvi, fins a 2 punts.....	21
2. Memòria tècnica descriptiva del manteniment preventiu, correctiu, incidental, petit evolutiu, suport de la solució basada en Salesforce i devolució del servei.	25
A. Memòria tècnica descriptiva del manteniment preventiu, correctiu, incidental, petit evolutiu i suport de la solució, fins a 3 punts	25
B. Pla de devolució, fins a 2 punts	28
3. Arquitectura i integracions.....	32
A. Arquitectura funcional de la solució, fins a 5 punts.....	32
B. Casos d'ús, fins a 10 punts.....	35
C. Model d'integració, fins a 5 punts	38
4. Millores no previstes, sense cost addicional per BSM	43
A. Millores que versin sobre propostes de mòduls addicionals Salesforce i no Salesforce, propostes tecnològiques de major valor afegit en funcionalitat, eficiència i seguretat de la plataforma, sense cost addicional per BSM, fins a 2 punts.....	43
B. Millores relacionades amb l'anàlisi de dades, sense cost addicional per BSM, fins a 1 punt. 46	46
C. Millores relacionades amb l'observabilitat del sistema i la monitorització, sense cost addicional per BSM, fins a 2 punt.	49
RESUM AVALUACIÓ DEPENEN DE JUDICIS DE VALOR	52

SUMARI DE VALORACIÓ

El present document recull la avaluació que depèn de judicis de valor dins del procediment per a la contractació del subministrament del dret d'ús d'una plataforma digital de client i comerç basada en la plataforma de Salesforce, que inclou el servei d'anàlisi, consultoria, reenginyeria de processos, desenvolupament, parametrització, integració, formació, migració, posta en marxa, suport a l'operació, manteniment preventiu, correctiu, perfectiu i evolutiu per a Barcelona de Serveis Municipals, S.A.

Es presenta el total de valoracions segons els criteris d'adjudicació, sobre una puntuació total de 50 punts per la ponderació dependent de judici de valor, de les empreses presentades i admeses a la licitació, relaciones en ordre alfabètic:

- 1. ADESSO**
- 2. AYESA**
- 3. CAP GEMINI**
- 4. DELOITTE**
- 5. INETUM**
- 6. NAVARRA TECH SW**
- 7. NTT DATA**

AVALUACIÓ DEPENDENT DE JUDICIS DE VALOR

Dins del procediment de contractació de referència, aquest capítol recull les valoracions dependents de judicis de valor.

La puntuació màxima dependent de judicis de valor podrà ser de fins a 50 punts.

A continuació es poden veure en detall les avaluacions per cadascun dels ítems inclosos dins del contingut de l'oferta tècnica, d'acord amb allò previst al Plec de condicions particulars:

- Memòria tècnica descriptiva del procés d'implantació, d'anàlisi, consultoria, reenginyeria, disseny, parametrització, desenvolupament, formació, migració i posta en marxa de la solució basada en SALESFORCE.
 - Pla d'implantació
 - Proposta metodològica
 - Proposta organitzativa i model de governança
 - Pla de testeig i proves
 - Pla de transició i posta en marxa
 - Pla de formació i gestió del canvi
- Memòria tècnica descriptiva del manteniment preventiu, correctiu, incidental, petit evolutiu, suport de la solució basada SALESFORCE i devolució del servei.
 - Memòria tècnica descriptiva del manteniment preventiu, correctiu, incidental, petit evolutiu i suport de la solució
 - Pla de devolució
- Arquitectura i integracions.
 - Arquitectura funcional de la solució
 - Casos d'ús
 - Model d'integració
- Millores no previstes, sense cost addicional per BSM
 - Millores que versin sobre propostes de mòduls addicionals SALESFORCE i no SALESFORCE, propostes tecnològiques de major valor afegit en funcionalitat, eficiència i seguretat de la plataforma, sense cost addicional per BSM
 - Millores relacionades amb l'anàlisi de dades, sense cost addicional per BSM
 - Millores relacionades amb l'observabilitat del sistema i monitorització, sense cost addicional per BSM

1. MEMÒRIA TÈCNICA DESCRIPTIVA DEL PROCÉS D'IMPLANTACIÓ, D'ANÀLISI, CONSULTORIA, REENGINYERIA, DISSENY, PARAMETRITZACIÓ, DESENVOLUPAMENT, FORMACIÓ, MIGRACIÓ I POSTA EN MARXA DE LA SOLUCIÓ BASADA EN SALESFORCE

A. Pla d'implantació, fins a 3 punts

Es valorarà la completesa dels plans, tasques, calendari de treballs tenint en compte el major nombre i detall d'actuacions necessàries, millores de termini de les principals fites, la idoneïtat de les dependències entre unes activitats i d'altres atenent a la seva interrelació i al seu impacte en el projecte, i la detecció i portes de reconducció del camí crític, atenent a la coherència de la seva proposta amb el plec i a la concreció en l'argumentació per la consecució dels terminis, fases i subfases proposats, amb total acompliment d'allò previst en el plec. Es donarà la puntuació millor a l'oferta més favorable en el conjunt d'aquests aspectes. La resta d'ofertes es puntuaran per comparativa. No es valorarà informació no rellevant. No es valoraran propostes de termini que no estiguin justificades. El termini d'execució es considera contractual, per la qual cosa el seu posterior incompliment donarà lloc a penalitzacions.

La puntuació obtinguda en l'apartat Pla d'implantació, ha estat la següent:

	Punts
ADESSO	1,75
AYESA	2,75
CAP GEMINI	2,00
DELOITTE	2,50
INETUM	1,50
NAVARRA TECH SW	2,50
NTT DATA	2,25

A continuació es detallen els comentaris sobre els judicis efectuats sobre la proposta presentada cada licitador:

1. ADESSO

- La proposta del licitador es valora positivament per la millora de terminis i la definició del pla de treball, tot i que comparativament, es considera inferior a la majoria de propostes, quedant per sobre només d'Inetum.
- S'evidencia una mancança de detall de les fites proposades a nivell de negocis de BSM. Malgrat que es presenta un cronograma amb les funcionalitats i tasques per negoci, es considera un pla d'implementació excessivament genèric, on es descriuen les fases principals del pla de desenvolupament, però amb un

insuficient detall de l'enfoc a BSM en comparació a les propostes d'altres licitadors.

2. AYESA

- Comparativament amb la resta de licitadors, es considera la millor proposta d'implementació. La claredat de la proposta permet avaluar adequadament la idoneïtat de tot el pla, que expressa les funcionalitats i activitats amb un grau molt alt de profunditat en les fites proposades per cada fase i subfases, implicant un mínim impacte en els negocis.
- Es considera un cronograma molt ben plantejat, la relació de tasques i dependències i la seva interrelació entre subsistemes i altres activitats.
- La planificació ofereix propostes de millora que s'adeqüen molt satisfactòriament a l'operativa de BSM, impactant mínimament en l'operació.

3. CAP GEMINI

- Es valora positivament la completesa del pla de treball i la definició de les tasques d'implementació facilitades en el cronograma, on es permet visualitzar l'impacte dels diferents negocis de BSM.
- El licitador proposa millores en els terminis de les principals fites, fet que es valora positivament.
- En relació a la completesa en la descripció de tasques i la informació relativa a les integracions a realitzar, es considera la proposta lleugerament inferior a la proposta de NTT Data, tot i això, es considera superior a la proposta d'Adesso, ja que dona una major cobertura a les estipulacions recollides en el plec de prescripcions tècniques .

4. DELOITTE

- Es valora positivament la proposta de Deloitte per la completesa del calendari, el detall facilitat en les actuacions descrites i per la proposta de millora en les principals fites que permeten escurçar els terminis d'implementació de la plataforma.

- La planificació presentada és favorable, ja que s’ajusta per terminis, dates i fites a cada negoci de BSM. Es considera positiu incloure el detall de les dates de posada en marxa de cada desplegament presentat.
- Comparativament amb Navarra Tech SW, la proposta de Deloitte es considera equivalent, tot i que s’estima lleugerament inferior a la proposta d’Ayesa, ja que aquest últim ha presentat una major claredat en el cronograma.

5. INETUM

- Tot i descriure les fases, subfases i fites pel projecte, es considera el pla d’implantació presentat excessivament genèric i no s’adequa amb el mateix nivell de detall a les necessitats requerides en el plec.
- No es facilita suficient informació diferenciada per els diferents negocis de BSM, el calendari presentat és considera insuficient i l’estructura de la proposta presentada dificulta la seva lectura, fets que afecten negativament a la valoració i adequació del pla de treball pel projecte.

Comparativament amb la resta de propostes, es considera la proposta d’Inetum està clarament per sota relació al nivell de detall, completesa i concreció segons les necessitats expressades en el Plec tècnic.

6. NAVARRA TECH SW

- La proposta presentada per Navarra Tech SW es considera convenient per la completesa del pla proposat. Els calendaris de treball proposats s’adeqüen satisfactòriament a les indicacions del plec tècnic publicat i a les necessitats de BSM. La claredat es considera òptima.
- Es valora positivament l’adequació de la interrelació entre les activitats proposades durant les fases del projecte, sobretot en termes d’integració.
- Comparativament amb Ayesa, la proposta de Navarra Tech SW es considera lleugerament inferior al facilitar un menor detall en la definició i descripció de les fites proposades i per la utilització d’elements gràfics més bàsics amb un nivell d’informació menor.

7. NTT DATA

- Es valora positivament la proposta presentada per NTT Data ja que s’adequa correctament a les estipulacions recollides al plec tècnic. Es descriu amb suficient

completesa el procés d'implementació i es planteja un bon enfoc de cara als negocis i sistemes externs.

- Es valora satisfactòriament el contingut proposat com a pla d'implementació, la coherència de cada fase i en general, la idoneïtat de la proposta.
- En relació a la resta de licitadors, la proposta de NTT Data es considera lleugerament inferior a les propostes Deloitte i Navarra Tech SW i d'Ayesa ja que el nivell de completesa és inferior en relació a les fites i els terminis del projecte.

B. Proposta metodològica, fins a 4 punts

Es realitzarà una comparativa de les ofertes i es donarà la millor puntuació a qui presenti un major detall, adequació i coherència tant en la descripció dels processos i procediments que aplicaran durant l'execució del projecte per assegurar l'èxit del projecte, com també en el fluxgrama gràfic, que comportin majors garanties de robustesa i fiabilitat del seu avenç exitós per al compliment de les fites descrites en el plec i proposades per l'adjudicatari, en temps i forma, tenint en compte les singularitats i condicionants de BSM. Es valorarà la validació per prototips navegables en les etapes inicials de cada fase per, abans del desenvolupament i parametrització dels sistemes, gestionar les expectatives dels usuaris i garantir la comprensió dels requeriments. La resta d'ofertes es puntuaran per comparativa. No es valorarà informació no rellevant.

	Punts
ADESSO	3,25
AYESA	3,75
CAP GEMINI	3,00
DELOITTE	3,75
INETUM	3,25
NAVARRA TECH SW	3,50
NTT DATA	3,25

La puntuació obtinguda en l'apartat de proposta metodològica, ha estat la següent:

A continuació es detallen els comentaris sobre els judicis efectuats sobre la proposta presentada cada licitador:

1. ADESSO

- Es considera una proposta suficient, amb un nivell d'informació i completesa equivalent a les propostes d'Inetum i NTT Data, i lleugerament superior a la proposta de CAP Gemini per la proposta de reenginyeria de processos

- Es valora positivament la proposta de metodologia “Agile” permetent la validació en les etapes inicials.
- En comparació amb la resta de propostes amb una puntuació superior, es considera que no es mostra suficient detall i enfoc de la metodologia en quant a l’estructura de les fites. Les propostes presentades amb una puntuació superior destaquen per major detall i adequació en les fites i terminis, la qual cosa fa que es consideri inferior en quan a garantir l’èxit del projecte.

2. AYESA

- Es considera una de les dues millors propostes juntament amb la proposta de Deloitte, destacant per la seva completesa, adequació i coherència dels procediments al llarg del projecte. La metodologia proposada és Agile però distribuïda en fases, de manera que permet obtenir fites intermèdies prioritzades a les necessitats del projecte, obtenint el valor més òptim, i permet també la validació en les etapes inicials.
- Es valora molt positivament els processos descrits per assegurar la satisfacció de l’avenç en els terminis acordats, així com les fites molt ben descrites en el fluxograma adaptat a les condicions particulars del projecte.
- Es valora molt favorablement la coherència de processos impulsant l’estandardització del sistema, per obtenir una plataforma robusta, escalable i simplificable.

3. CAP GEMINI

- Es valora positivament la descripció i definició de rols i perfils així com la utilització d’elements gràfics que faciliten la comprensió i lectura de la proposta.
- Malgrat això, comparativament a la resta de licitadors, es considera la proposta de CAP Gemini la de menys detall i completesa. La metodologia proposada és Agile però la descripció dels processos es considera escassa, aportant un nivell de detall i profunditat menor i que no permet avaluar de la mateixa manera la fiabilitat de la proposta per assegurar la consecució del projecte. En aquest sentit, els fets situen la proposta de CAP Gemini lleugerament per sota d’Adesso, Inetum i NTT Data.

4. DELOITTE

- La proposta presentada per Deloitte ha estat considerada una de les millors, juntament amb la d'Ayesa. La metodologia proposada és Agile i destaca per la seva claredat, completesa i coherència en els processos proposats en l'execució de tot el projecte i en les fases posteriors. Presenta una molt bona robustesa i fiabilitat en l'èxit del projecte, oferint molt satisfactòriament les activitats i entregables de cada fase.
- Es valora molt positivament la proposta d'adopció a l'estàndard i la manera de plantejar les validacions periòdiques durant l'execució, fet que permet alinear i gestionar expectatives dels interessats.

5. INETUM

- La proposta presentada per Inetum es considera equivalent a les propostes presentades per Adesso i NTT Data. Presenta una metodologia Agile, amb un nivell de profunditat suficient però inferior en comparació a la resta de propostes. Tot i que es valora la utilització de gràfics per acompanyar les descripcions, es considera que aquests són excessivament bàsics i no aporten el valor òptim.
- Es valora positivament el disseny i el testeig de les solucions digitals abans del desenvolupament.
- A diferència de les propostes amb una puntuació superior, es considera que la proposta d'Inetum no destaca per la completesa i adequació al Plec tècnic.

6. NAVARRA TECH SW

- La metodologia proposada és Adaptive (híbrida) i es valora positivament la completesa, claredat i coherència en els processos presentats pel compliment de les fites durant el projecte i en les fases posteriors. Tot i així, no permet garantir de la mateixa manera les probabilitats d'èxit del projecte en comparació amb les propostes superiors d'Ayesa i Deloitte, ja que Navarra Tech SW ha presentat una proposta lleugerament més genèrica en comparació amb les propostes superiors i que no està tan enfocada a les singularitats de BSM.
- La validació de prototipatge ràpid dels processos i vistes més significatives es valora positivament.

- En comparació amb la proposta d’Ayesa, els fluxgrames adaptats a les condicions del projecte i la resta d’elements visuals ofereixen un nivell de completesa inferior, tot i que destaquen positivament per sobre d’Adesso, NTT Data i d’Inetum.

7. NTT DATA

- Es considera una proposta suficient, amb una bona definició i descripció de les activitats. Es considera en la mateixa línia que les propostes d’Adesso i Inetum. La proposta metodològica Agile és coherent i adequada en els processos i fites presentats. La claredat dels gràfics facilita la comprensió general.
- Es valora positivament la validació de prototips i elements navegables en fases inicials de la implementació per part dels usuaris de la futura plataforma, fet que permetrà garantir la comprensió dels requeriments i assegurar les funcionalitats a entregar
- La proposta de NTT Data es considera lleugerament inferior a la de Navarra Tech SW, pel grau de completesa dels fluxgrames i recursos visuals, fet que implica una avaluació inferior respecte a la seva idoneïtat.

c. Proposta organitzativa i model de governança, fins a 3 punts

Es donarà la millor puntuació a aquella proposta que proposi una estructura organitzativa més adequada i alineada de cara al projecte i de cara a la organització de BSM per a la bona consecució i fluïdesa del projecte atenent als agents involucrats, al model de governança i a la traçabilitat i transparència en l’avenç i treball del mateix. La resta d’ofertes es puntuaran per comparativa. No es valorarà informació no rellevant.

La puntuació obtinguda en l’apartat proposta organitzativa i model de governança, ha estat la següent:

	Punts
ADESSO	2,50
AYESA	2,75
CAP GEMINI	2,00
DELOITTE	2,50
INETUM	2,75

NAVARRA TECH SW	2,50
NTT DATA	2,00

A continuació es detallen els comentaris sobre els judicis efectuats sobre la proposta presentada cada licitador:

1. ADESSO

- La proposta del licitador es troba en la mateixa posició que les propostes presentades per Navarra Tech SW i Deloitte, tot i que a diferència d'aquests, Adesso destaca per un valor diferencial en relació als comitès, afegint una bona descripció i compensant d'aquesta forma la falta de completesa en relació a les propostes equivalents. Es valora favorablement el fet de comptar amb comitès de qualitat i millora continua, així com la proposta de comitè d'innovació tecnològica.
- Respecte a Ayesa i Inetum, les dues propostes amb més puntuació en aquesta apartat, s'evidencia una mancança d'informació en el model organitzatiu i de governança, el qual vetlla per a una bona traçabilitat i transparència de l'avenç de treball. Per aquest motiu, es considera inferior a les altres propostes amb una puntuació superior.

2. AYESA

- La proposta presentada pel licitador ha obtingut la millor puntuació juntament amb Inetum. Es valora molt positivament la claredat, l'alt nivell de completesa i adequació de l'estructura organitzativa presentada per Ayesa.
- Es facilita una exhaustiva descripció dels rols i perfils així com les responsabilitats de les persones involucrades en el model de governança, perfectament alineat amb els requeriments del Plec tècnic.
- Es valora molt favorablement el detall dels comitès proposats i amb punts diferencials, comparativament amb altres licitadors, com la proposta d'un comitè d'integracions per tal que els diferents equips d'IT estiguin alineats amb els objectius estratègics de BSM.

3. CAP GEMINI

- Es considera una proposta suficient, amb una estructura definida, adequada i una correcta descripció dels comitès. En aquest sentit, s'alineja amb la proposta de NTT Data, que té un suficient nivell de completesa i adequació del model de governança i proposta organitzativa.
- En comparació amb la resta de licitadors, es troba a faltar alguna proposta de valor addicional o afegits que vetllin per a una millor transparència i traçabilitat per a l'avenç del treball, com incorporar la descripció dels rols intervinents.

4. DELOITTE

- Es valora positivament la descripció dels agents involucrats en una clara il·lustració visual de la piràmide jeràrquica, l'adequació del model de governança i els comitès descrits que s'alineen amb el Plec tècnic.
- El licitador destaca per un bon nivell de completesa i claredat de la proposta, però es manté lleugerament per sota dels licitadors amb millor puntuació, ja que , Ayesa i Inetum han presentat una proposta més detallada, amb valors diferencials que aporten una garantia d'èxit i valor afegit a BSM.
- La descripció de la matriu d'escalat en els comitès es considera molt satisfactòria.

5. INETUM

- La proposta d'Inetum destaca per la bona adequació del nivell de governança, que s'alineja perfectament amb els requeriments del Plec tècnic. Incorpora una bona descripció dels comitès proposats, dels agents involucrats i de les tasques assignades. La proposta es considera satisfactòria en quant a completesa, claredat i adequació de la proposta organitzativa i model de governança, i equivalent a la proposta d' Ayesa.
- El licitador destaca positivament pels la incorporació de valors addicionals, com per exemple els comitès de seguretat i transició, l'assignació de professionals i les certificacions AI Associate Salesforce, fets per el que es considera superior a les propostes d'Adesso, Deloitte i Navarra Tech SW, però en la mateixa línia que Ayesa.

6. NAVARRA TECH SW

- La proposta presentada pel licitador es considera equivalent a les propostes de d'Adesso i Deloitte, i es situa lleugerament per sota d'Ayesa i Inetum. Navarra Tech proposa un model organitzatiu adequat, amb una bona descripció dels comitès proposats per garantir una bona traçabilitat en l'avenç del projecte.
- Es troba a faltar la descripció de rols i responsabilitats dels intervinents i algun esquema de l'equip de govern d'ambdues parts.
- Comparativament amb Ayesa i Inetum, no s'ha proposat comitès diferencials que, a part dels mencionats, ofereixin un valor afegit en la traçabilitat i transparència del projecte per BSM.

7. NTT DATA

- La proposta presentada per NTT Data presenta un nivell correcte en el descripció del model d'escalabilitat i en la descripció dels canals de comunicació.
- En comparació amb altres licitadors, la proposta de NTT Data es considera equivalent a la de CAP Gemini però inferior a la resta en elements com el nombre de comitès presentats i al nivell de completesa general de la proposta.
- El model de governança, periodicitat i tasques es considera inferior en comparació amb les propostes amb una puntuació superior.
- S'evidencia una mancança en el nombre i adequació dels comitès presentats respecte a la resta de licitadors.

D. Pla de testeig i proves, fins a 4 punts

Es donarà la millor puntuació a aquella proposta que atorgui major garantia en l'eficàcia i eficiència de la prestació i incorpori majors elements de fiabilitat en l'èxit del projecte. Es valorarà especialment l'abast, completesa, detall, idoneïtat i adequació del Pla i en d'identificació i adequació de les proves en cada un dels àmbits descrits (sistemes, comunicacions, integracions i processos), així com en l'argumentació raonada en la prioritització de les proves determinades en cadascun dels àmbits, obtenint la millor puntuació aquella proposta que resulti més favorable en el conjunt de tots aquest aspectes. No es valorarà la informació que no sigui rellevant. La resta de propostes, es valorarà per comparació.

La puntuació obtinguda en l'apartat pla de testeig i proves, ha estat la següent:

	Punts
ADESSO	1,50
AYESA	3,75
CAP GEMINI	3,25
DELOITTE	3,00
INETUM	3,75
NAVARRA TECH SW	1,50
NTT DATA	3,50

A continuació es detallen els comentaris sobre els judicis efectuats sobre la proposta presentada cada licitador:

1. ADESSO

- En comparació amb la resta de licitadors, la proposta d'Adesso és molt inferior i de les de menys detall i completesa, essent un pla excessivament genèric i poc adaptat a les necessitats de BSM. Es descriuen de forma correcte les proves unitàries, integració, sistema i acceptació, però es troben a faltar altres tipus de proves com les d'extrem a extrem, incloses en altres propostes. La manca d'aquestes descripcions minimitzen la puntuació, ja que es considera que no permeten vetllar de la mateixa manera per l'èxit del projecte.
- Adesso i Navarra Tech SW es mantenen en una mateixa posició degut a la falta de profunditat en la descripció i execució de les proves, fet que dificulta la seva valoració i la idoneïtat de la proposta del pla de proves i testeig.

2. AYESA

- Es valora molt positivament la descripció i el grau de completesa dels diferents serveis enfocats a assegurar la qualitat, ja que es considera que incrementen significativament la fiabilitat i l'èxit del projecte.
- Es valora molt positivament l'ampli abast de les proves que ofereix Ayesa respecte altres licitadors.
- Es considera que Ayesa presenta un pla de proves i testeig molt adient i exhaustiu, especialment en l'aplicació de les "Best Practices" descrites i que s'adeqüen a la perfecció amb BSM, maximitzant la garantia d'una execució satisfactòria del projecte, testejant periòdicament la qualitat i rendiment del sistema.

- La proposta d’Ayesa és robusta i inclou un conjunt d’eines dins l’abast del projecte per a l’elaboració dels plans de prova, fet que es valora molt positivament.

3. CAP GEMINI

- La proposta del licitador es considera correcte, amb una bona descripció però lleugerament inferior a NTT Data. S’esmenen correctament la majoria de les proves i les eines necessàries per a realitzar-les.
- Es proposa un pla de qualitat basat en Salesforce Auditory i es descriuen correctament les proves més tècniques. Com a contrapartida, les proves d’extrem a extrem o les funcionals no són tan satisfactòries en detall i profunditat com les presentades per NTT Data.
- Es considera inferior a les propostes d’Ayesa, Inetum i NTT Data en relació a l’abast, ja que no ofereixen les mateixes particularitats i és considerada menys idònia segons els requeriments descrits en el Plec tècnic.

4. DELOITTE

- Es considera una proposta suficient, amb una clara descripció de les proves a realitzar i on es valora positivament les auditories de codi estàtic, no obstant la proposta del licitant es troba lleugerament per sota de CAP Gemini ja que ofereix un nivell detall inferior en l’apartat tècnic.
- Comparativament a la resta de licitadors, Deloitte no presenta un pla de testeig tan idoni i amb un abast tan ampli com la resta de propostes amb una major puntuació en aquest apartat com Ayesa, Inetum i NTT Data.

5. INETUM

- La proposta presentada per Inetum es considera una de les millors, juntament amb Ayesa. Es valora molt satisfactòriament el control de qualitat proposat pel licitador, així com l’elevat grau de completesa en proves tècniques, relacionades amb verificació de processos de compilació i desplegaments i altres aspectes de seguretat.
- En comparació amb altres propostes, Inetum mostra un gran enfoc en les proves de seguretat, s’han descrit amb claredat i es consideren idònies.

- Es proposen anàlisis de vulnerabilitats mensuals en el seus desenvolupaments, element que es valora positivament.
- Es valora també favorablement l'estratègia proposada per l'automatització de proves.

6. NAVARRA TECH SW

- Amb la mateixa puntuació que Adesso, la proposta de licitador es considera molt inferior i una de les de menys idoneïtat, completesa i adequació als requeriments del Plec tècnic.
- El pla proposat es considera excessivament genèric i s'evidencia una mancança de profunditat en les proves proposades per a l'èxit del projecte. Es considera que no es vetlla de la mateixa manera que la resta de propostes superiors per a la consecució amb eficàcia i eficiència del pla de proves i testeig.
- Comparativament a la resta de licitadors, es considera la de menor abast de la proposta.
- Addicionalment, no és possible determinar si les eines proposades tenen costos addicionals, fet que dona incertesa a la viabilitat.

7. NTT DATA

- La proposta del licitador es considera correcte, amb una bona definició general i amb una exhaustiva descripció de totes les proves necessàries, vetllant per l'eficiència, l'eficàcia de la prestació i la fiabilitat en l'èxit del projecte.
- Es valora positivament la proposta de processos per vetllar per la seguretat del codi durant tota la fase de desenvolupament.
- En relació a les dues propostes amb una major puntuació d'Ayesa i Inetum, es considera lleugerament inferior en relació a l'abast proposat i la idoneïtat vers els requeriments del Plec tècnic per assegurar l'èxit del projecte.

E. Pla de transició i posta en marxa, fins a 4 punts

Es valorarà l'abast, complitud, detall, idoneïtat i adequació del Pla proposat tant per la part de recuperació/transformació/unificació/migració i compatibilitat de sistemes i convivència dels mateixos atenent als requeriments establerts en el plec i a les

singularitats i condicionants de BSM, valorant-se que s'especifiqui si es recomana o no (en qualsevol cas s'haurà de justificar i la proposta l'haurà de recollir) treball en paral·lel amb sistemes antics, obtenint la millor puntuació aquella proposta que resulti més favorable en el conjunt de tots aquest aspectes. A la resta de propostes, se les valorarà per comparació. No es valorarà la informació que no es consideri rellevant en el context del projecte. A la resta de propostes, es valorarà per comparació. No es valorarà la informació que no es consideri rellevant en el context del projecte.

La puntuació obtinguda en l'apartat pla de transició i posta en marxa, ha estat la següent:

	Punts
ADESSO	2,50
AYESA	3,75
CAP GEMINI	2,25
DELOITTE	3,75
INETUM	3,25
NAVARRA TECH SW	2,00
NTT DATA	3,00

A continuació es detallen els comentaris sobre els judicis efectuats sobre la proposta presentada cada licitador:

1. ADESSO

- Es considera una proposta suficient, amb una bona descripció del pla i del calendari, fet per el que es valora per sobre de Navarra Tech SW i CAP Gemini, però per sota del resta.
- Adesso presenta una pla de transició excessivament genèric, amb un abast funcional i tecnològic inferior a altres licitadors. Es troba a faltar una major concreció en les dates proposades.
- El licitador es situa per sota d'NTT Data per la manca d'informació en termes d'integracions i sistemes externs i interns de BSM en període de transició.
- Es valora positivament l'equip de transició presentat, per aquest motiu és lleugerament superior a Navarra Tech SW i Cap Gemini.

2. AYESA

- La proposta del licitador ha obtingut una de les millors puntuacions, juntament amb Deloitte. Es valora molt positivament la idoneïtat del pla de migració, dividit en onades de desplegaments, on s’hi detallen extensament i en profunditat les tasques en cadascuna d’elles.
- En tota la proposta s’emfatitza en processos per assegurar la qualitat de la dada, fet que es valora molt positivament.
- Ayesa ha destacat per sobre d’altres licitadors pel gran abast funcional i tecnològic i la descripció en el pla de convivència, on s’han exposat amb les singularitats i concreció del projecte de BSM, i on es valora la idoneïtat de la proposta en relació als requeriments del Plec tècnic.
- El pla de contingència proposat es descriu amb molta claredat i profunditat, incloent la informació necessària i que destaca per presentar un pla de reversió de canvis en cas de problemes durant la implantació de Salesforce.

3. CAP GEMINI

- Es considera una proposta escassa en detall i completesa respecte a altres propostes.
- En la proposta no es facilita suficient profunditat per el període transitori dels negocis de BSM, fet que si han presentat altres propostes amb millor puntuació. Tot i així, el transitori proposat CAP Gemini es considera superior al de la proposta de Navarra Tech SW.
- Es troba a faltar una proposta d’estratègia clara i definida des d’un inici.
- En termes generals d’abast, es considera una proposta lleugerament inferior a la d’Adesso.

4. DELOITTE

- Es considera una de les millors propostes, juntament amb Ayesa. Presenta un pla de transició molt clar, molt ben descrit, adequat i enfocat a les necessitats recollides en el Plec tècnic.
- Es valora molt positivament l’abast funcional i tecnològic proposat per Deloitte que es detalla molt correctament en un ampli pla de convivència.

- Es valoren molt favorablement les indicacions de les integracions i paral·lelismes en cada fase del pla de transició i posta en marxa, permetent assegurar arrancades sense friccions.

5. INETUM

- Es valora positivament la implementació d'un pilot i la descripció facilitada en el pla de transició, es considera ben descrit i enfocat a les necessitats del Plec tècnic, tot i que Ayesa i Deloitte ofereixen una millor aproximació.
- La proposta es considera notable, en una línia similar a la de NTT Data, tot i que lleugerament superior en alguns aspectes, com per exemple la descripció i profunditat del pla.
- S'evidencia una manca de profunditat en la fase de transició dels sistemes i en els paral·lelismes i transitoris, on altres licitadors amb una millor puntuació ho han reflectit d'una forma més completa.

6. NAVARRA TECH SW

- La proposta presentada pel licitador es considera mínima ja que és la proposta amb un grau de completesa menor i menys adient en relació a les necessitats recollides en el Plec tècnic.
- Les fases del pla de transició i la posta en marxa es consideren suficients en termes generals, però el detall facilitat es considera escàs, especialment pel que fa al pla de convivència.
- Es considera que no és una proposta suficient en quan a estratègia i enfoc a les particularitats i singularitats del projecte de BSM en el pla de transició i posta en marxa.

7. NTT DATA

- La proposta presentada per NTT Data es considera correcte, es presenta un bon grau de detall tant en l'aspecte funcional com en l'aspecte tècnic.
- Es considera per sota d'Inetum per la descripció generalitzada del pla de transició i posta en marxa. Tot i que presenta un transitori, no descriu la proposta enfocada a les particularitats presentades per BSM, fet que si han realitzat altres licitadors.

- Es valora positivament la revisió i depuració de dades per IA, així com el pla dissenyat per a minimitzar els possibles solapaments. Per aquest motiu es troba en una posició superior a Navarra Tech SW i Cap Gemini.

F. Pla de formació i gestió del canvi, fins a 2 punts

Es valorarà especialment l'abast, compliment, detall, idoneïtat i adequació del Pla proposat que aportí major coneixement i adequació en tots els grups d'interès, en tots els rols, i als diferents nivells de profunditat de la matèria que resulti més ajustat als requeriments del plec i a les singularitats de BSM, com també que aportí majors garanties de solidesa, menor interferència i major acompanyament als agents intervinents del projecte tant a nivell d'usuari, com d'IT sistemes, i a la resta d'organització, obtenint la millor puntuació aquella proposta que resulti més favorable en el conjunt de tots aquests aspectes. A la resta de propostes, se les valorarà per comparació. No es valorarà la informació que no es consideri rellevant en el context del projecte.

La puntuació obtinguda en l'apartat pla de formació i gestió del canvi, ha estat la següent:

	Punts
ADESSO	1,50
AYESA	1,75
CAP GEMINI	1,00
DELOITTE	1,50
INETUM	1,00
NAVARRA TECH SW	1,75
NTT DATA	1,75

A continuació es detallen els comentaris sobre els judicis efectuats sobre la proposta presentada cada licitador:

1. ADESSO

- Es valora favorablement la proposta del licitador en termes d'abast i proposta de sessions, tot i que el grau de profunditat facilitat es considera inferior en alguns aspectes. Es troba a faltar certa major informació, com per exemple, un calendari

amb la planificació de les formacions alineades amb les principals fites del projecte, el llistat amb informació ampliada de cada formació o un pla de comunicació específic, fets rellevants que si presenten altres licitadors amb una major puntuació.

- Es considera una proposta correcte però, comparativament amb les propostes d'Ayesa, Navarra Tech SW i NTT Data, es valora de forma lleugerament inferior per la mancança de detall, especialment en la gestió del canvi.
- Les propostes d'Adesso i Deloitte es valoren de forma equivalent. Tot i que el grau de completesa de Deloitte és superior, es considera compensat amb l'abast més ampli facilitat en la proposta d'Adesso.

2. AYESA

- La proposta presentada pel licitador es considera una de les més detallades, completes i adequades als requeriments del Plec tècnic juntament amb les de Navarra Tech SW i NTT Data.
- Es proposa una pla de formació molt clar i adequat, on hi destaca l'alt nivell de detall en quant a l'estratègia formativa durant tot el projecte. Ayesa presenta un ampli abast, tant a nivell de formacions durant el projecte com posteriorment durant la fase de suport, es valora molt positivament el diagrama de fluxos presentant el procés de gestió d'incidències perfectament alineat amb el model actual de BSM.
- Es valora molt satisfactòriament la descripció del pla de formació en la planificació alineada amb les altres activitats tractades al llarg de la proposta que són de rellevància pel projecte i per a BSM.
- Es considera molt positiu l'adequació de la gestió del canvi descrita, ja que s'alinea amb les necessitats de BSM.

3. CAP GEMINI

- Es considera una de les propostes amb menys detall i completesa, juntament amb Inetum. Es relacionen els aspectes necessaris, però no s'arriben a detallar o es fan amb escassa profunditat. Aquest fet comporta que no es pugui avaluar l'adequació de la proposta als requeriments necessaris recollits al Plec tècnic, situant-se per sota de Deloitte i Adesso per aquest fet.

4. DELOITTE

- La proposta del licitador es considera una bona proposta, però es valora lleugerament per sota de Navarra Tech SW, Ayesa i NTT Data en relació a l'abast, ja que aquest no es tan ampli ni es descriu tan àmpliament com el presentat per aquests licitadors.
- Es valora positivament la descripció i claredat de la proposta en relació a la comunicació. Tot i així, cal remarcar que l'enfoc a les particularitats i negocis de BSM no és tan complet com en el cas dels licitadors amb major puntuació. Es troba a faltar una major profunditat en l'estimació de necessitats de formació.

5. INETUM

- La proposta d'Inetum es considera una de les menys detall, adequació i idoneïtat, juntament amb CAP Gemini. El contingut de la proposta comparativament amb la resta de licitadors, es considera insuficient en profunditat i excessivament esquematitzada, fet que no permet valorar tots els aspectes necessaris per atorgar una millor puntuació.
- No es facilita suficient profunditat en l'abast del pla de formacions.
- Deloitte i Adesso es situen per sobre d'Inetum ja que presenten un major grau de completesa en termes d'abast, comunicació i sessions del pla de formació.

6. NAVARRA TECH SW

- La proposta del licitador obté una de les millors puntuacions, juntament amb Ayesa i NTT Data. Es valora molt positivament la proposta d'equip de gestió del canvi, que s'adapta perfectament als requeriments del Plec tècnic.
- Navarra Tech SW facilita una àmplia proposta de formacions, tant bàsiques com avançades, i en tots els casos incorpora de forma clara i detallada l'abast.
- La gestió del canvi és molt clara i completa, s'alinea favorablement amb els requeriments del Plec tècnic i destaca en aquest apartat per sobre de la resta de propostes, considerant-se una proposta idònia.

7. NTT DATA

- La proposta de NTT Data es valora molt satisfactòriament, juntament amb les propostes d'Ayesa i Navarra Tech SW.

- El licitador inclou formacions tècniques de Mulesoft, fet que es valora molt positivament.
- Es considera molt satisfactori l'alt nivell d'idoneïtat del pla de comunicació per a BSM.
- La proposta es considera equivalent en idoneïtat i grau de completesa a les propostes d'Ayesa i Navarra Tech SW, incorporant totes elles un abast clar i definit en relació al pla de formació i gestió del canvi, fet que comporta una mateixa valoració.

2. MEMÒRIA TÈCNICA DESCRIPTIVA DEL MANTENIMENT PREVENTIU, CORRECTIU, INCIDENTAL, PETIT EVOLUTIU, SUPORT DE LA SOLUCIÓ BASADA EN SALESFORCE I DEVOLUCIÓ DEL SERVEI.

A. Memòria tècnica descriptiva del manteniment preventiu, correctiu, incidental, petit evolutiu i suport de la solució, fins a 3 punts

Es valorarà especialment l'abast, completesa, detall, idoneïtat i adequació del Pla proposat que suposi una major facilitat, traçabilitat i disponibilitat de la plataforma per BSM, minorant l'impacte del seu manteniment, fent-lo sostenible en el temps i aportant el valor afegit de l'adjudicatari en el procés d'acompanyament i suport a la operació d'incidències 24x7 durant tota la durada del projecte, obtenint la millor puntuació aquella proposta que resulti més favorable en el conjunt de tots aquests aspectes . A la resta de propostes, se les valorarà per comparació. No es valorarà la informació que no es consideri rellevant en el context del projecte.

La puntuació obtinguda en aquest apartat, ha estat la següent:

	Punts
ADESSO	2,00
AYESA	2,75
CAP GEMINI	2,00
DELOITTE	2,50
INETUM	2,75
NAVARRA TECH SW	2,50
NTT DATA	2,50

A continuació es detallen els comentaris sobre els judicis efectuats sobre la proposta presentada cada licitador:

1. ADESSO

- La descripció i nombre de tasques incloses en la monitorització i operació del servei és suficient.

Es presenta un procés correcte de gestió de crisis i de gestió de problemes per prevenir la reaparició d'incidències. Per contra, es considera insuficient la informació facilitada en la proposta de gestió d'evolutius.

- En comparació amb la resta de licitadors, l'abast i el grau de completesa de la proposta és més genèric i no es considera tan adequat i adient per a BSM com

les propostes amb una major puntuació. Per aquest fet, es considera la proposta del licitador equivalent a la de CAP Gemini.

2. AYESA

- Es valora molt positivament l'abast, la completesa i la àmplia descripció de la proposta en tots els apartats, alineant la futura plataforma Salesforce amb el roadmap del fabricant.
- La proposta d'equip per a la gestió del manteniment correctiu i incidental durant els primers mesos de la plataforma es considera idònia i totalment adequada a als requeriments del Plec tècnic, aportant un valor afegit.
- Es valora també positivament el suport funcional per la realització de tasques massives per acompanyar als negocis i agilitzar necessitats específiques.
- La proposta d'Ayesa es considera com una de les millors, essent, juntament amb la proposta d'Inetum les que obtenen una major puntuació en aquest apartat.

3. CAP GEMINI

- Es presenta el model de seguiment proposat, amb sessions diàries i setmanals per a prioritzar les tasques del servei i per a observar els indicadors de rendiment que permetin aplicar millores.
- Comparativament amb la resta de licitadors, en termes d'abast i profunditat es considera la proposta de CAP Gemini més genèrica, fet per el que no es considera tan adequada als requeriments del Plec tècnic i es valora de forma equivalent a la proposta d'Adesso.

4. DELOITTE

- Es valora positivament l'àmplia descripció de la proposta, essent clara i exhaustiva.
- Es considera molt satisfactori la proposta de reducció en els temps de resposta en el manteniment correctiu i incidental.
- Es considera favorable que el licitador sigui Global Strategic Consulting Partner de Salesforce, fet que permet agilitzar la interacció amb el fabricant.
- En comparació amb la resta de licitadors, la proposta de Deloitte és equivalent a les propostes de Navarra Tech SW i NTT Data, però es considera lleugerament

inferior a les propostes d'Ayesa i Inetum en relació al pla de suport per a nous usuaris.

5. INETUM

- La proposta del licitador ha obtingut una de les millors puntuacions, situant-se en primer lloc, juntament amb Ayesa.
- Es valora positivament el nivell de completesa i estructura de la proposta, fent ús de diagrames entenedors en tots els apartats.
- La proposta de dedicació dels equips es considera idònia en base als requeriments del Plec tècnic.
- Es valora molt positivament el pla de suport per a nous usuaris de la plataforma així com el programa de formació interna per garantir un bon nivell de coneixement entre els membres de l'equip.
- Tanmateix es considera positiva la proposta d'acompanyament de futurs evolutius i nous projectes, detallant les activitats i tasques necessàries per realitzar el traspàs a l'equip de manteniment.

6. NAVARRA TECH SW

- Es valora positivament la claredat de la proposta, el nivell de completesa i la utilització de taules i diagrames explicatius que faciliten el seguiment de la proposta.
- Es valora també favorablement la proposta de revisió trimestral de la línia base per adequar el servei de manteniment a les necessitats de BSM.
- En comparació amb propostes superiors, la informació facilitada en la gestió del manteniment preventiu i del petit evolutiu és inferior, fet per el que es considera lleugerament inferior a les propostes d'Inetum i Ayesa.

7. NTT DATA

- Es valora positivament l'estructura de la proposta i la utilització de diagrames de fluxos que aporten claredat en tots els apartats.
- Es valora favorablement la proposta d'equip en número de FTEs dedicats al manteniment i el pla per gestionar la capacitat del servei, incloent un pla d'acció per possibles rotacions de l'equip dedicat.

- En comparació amb la resta de propostes presentades, la proposta del licitador es considera lleugerament inferior a Ayesa i Inetum en relació a l'abast i adequació als requeriments del Plec tècnic, sent equivalent a les propostes de Deloitte i Navarra Tech SW.

B. Pla de devolució, fins a 2 punts

Es valorarà especialment l'abast, complitud, detall, idoneïtat i adequació del Pla proposat que aportï majors garanties de transparència, facilitat i transferència del coneixement, obtenint la millor puntuació aquella proposta que resulti més favorable en el conjunt de tots aquest aspectes. La resta de propostes, es valorarà per comparació. No es valorarà la informació que no es consideri rellevant en el context del projecte.

La puntuació obtinguda en aquest apartat, ha estat la següent:

	Punts
ADESSO	1,00
AYESA	1,75
CAP GEMINI	0,75
DELOITTE	1,50
INETUM	1,50
NAVARRA TECH SW	1,25
NTT DATA	1,75

A continuació es detallen els comentaris sobre els judicis efectuats sobre la proposta presentada cada licitador:

1. ADESSO

- Es considera una proposta suficient en termes d'adequació i completesa tot i que en termes generals, el pla de devolució presentat per Adesso es considera excessivament genèric i, en comparació amb la resta de propostes, menys idoni als requeriments del Plec tècnic.
- S'esmenen les fases correctament però no s'aprofundeix prou en relació als calendaris, especificacions i adaptació al client i al servei.
- No es presenta clarament l'abast de la proposta i és per aquest motiu que se l'ha situat per sota de Navarra Tech SW.

- En termes generals, el nivell de completesa i informació facilitada es considera lleugerament superior a la proposta de CAP Gemini.

2. AYESA

- Es valora molt positivament l'exhaustiva descripció de les fases del pla de devolució, fet que permet avaluar molt positivament les possibilitats de garantia de transparència, facilitat i transferència del coneixement.
- El pla descrit es contempla en quatre etapes, descrivint de forma molt completa els seguiments, responsables i riscos.
- Es valora molt satisfactòriament tots els aspectes proposats en el pla de devolució, destacant la profunditat de cadascun d'aquests aspectes que componen el pla.
- Es valora molt positivament la proposta de gestió preventiva i de contingència dels riscos.
- La proposta d'Ayesa obté una de les millors puntuacions, juntament amb NTT Data.

3. CAP GEMINI

- La proposta presentada per CAP Gemini es considera insuficient, de menys completesa i adequació respecte la resta de licitadors. El pla proposat no s'adequa de igual manera als requeriments del Plec tècnic com altres propostes, i es considera un pla excessivament bàsic i poc adient.
- La durada del pla proposat pel licitador és únicament d'un mes, inferior a la resta de propostes amb una puntuació major.
- CAP Gemini presenta un pla poc detallat i amb informació escassa en comparació amb la resta de propostes, i és per aquest fet que se li atorga la puntuació més baixa.

4. DELOITTE

- L'abast proposat pel licitador es considera adient en relació als requeriments del Plec tècnic i permet avaluar positivament les possibilitats de garantia de transparència, facilitat i transferència del coneixement.

- Es valoren satisfactòriament les quatre setmanes de suport addicionals per garantir l'estabilitat de la plataforma.
- Es valora positivament la presentació de la planificació del pla en un calendari.
- Tot i que la proposta és positiva en la majoria de punts, en comparació amb la resta de licitadors, es considera equivalent a la proposta d'Inetum i lleugerament inferior a les propostes d'Ayesa i NTT Data en relació als termes de transferència i transparència del coneixement.

5. INETUM

- La proposta presentada per Inetum es considera positiva i en un nivell equivalent a la proposta de Deloitte. Es presenta de forma correcte el pla de devolució i un calendari de la planificació, millorant la claredat de la proposta. En aquest aspecte, el pla és adequat als requeriments del Plec tècnic, ja que transmet probabilitats de garantia d'una correcta transparència i transferència del coneixement.
- Es valora positivament l'abast del pla, on es proposen quatre setmanes addicionals de suport, equivalent a la proposta de Deloitte.
- La proposta d'Inetum es considera lleugerament inferior a les propostes d'Ayesa i NTT Data, ja que aquestes presenten una major profunditat i descripció de les tasques en totes les fases del pla de devolució.

6. NAVARRA TECH SW

- La proposta presentada per Navarra Tech SW és correcte en relació a l'abast, però comparativament amb la resta de propostes amb una major puntuació en aquest apartat, es considera més escassa en relació a la completesa del pla, situant-se lleugerament per sota de les propostes de Deloitte i Inetum.
- Es valora positivament el govern de devolució proposat i la descripció de les funcions de cada agent involucrat.
- S'evidencia una manca d'informació i es considera que es podria haver aprofundit més en alguns processos del pla de devolució, com per exemple, presentar les fases del pla en un calendari com han realitzat altres licitadors.

7. NTT DATA

- Es considera una de les millors propostes juntament amb la d'Ayesa per l'exhaustiva descripció i profunditat del pla facilitat i la idoneïtat de la proposta en relació als requeriments del Plec tècnic.
- NTT Data proposa un pla en tres mesos de devolució del servei de l'organització, com també una correcta planificació, rols i responsabilitats. Destaca en la claredat dels recursos visuals que acompanyen la descripció.
- Apart de l'alt nivell de completesa presentat, l'abast de la proposta també es considera molt satisfactori, així com l'adequació en relació a l'èxit de transparència i transferència del coneixement. Per aquest motiu, Ayesa i NTT Data reben la mateixa puntuació.

3. ARQUITECTURA I INTEGRACIONS

A. Arquitectura funcional de la solució, fins a 5 punts

Es valorarà especialment l'abast, completesa, detall, idoneïtat i adequació de l'arquitectura funcional del sistema, així com la coherència en el model i arquitectura de la dada. Així mateix, es valorarà la proposta d'utilització de estàndards que facilitin la modificació del programa i funcionament del sistema per part de BSM al llarg de la execució del contracte de la forma més fàcilment adaptable, obtenint la millor puntuació aquella proposta que resulti més favorable en el conjunt de tots aquest aspectes. A la resta de propostes, se les valorarà per comparació. No es valorarà la informació que no es consideri rellevant en el context del projecte.

La puntuació obtinguda en aquest apartat, ha estat la següent:

	Punts
ADESSO	2,50
AYESA	4,75
CAP GEMINI	3,00
DELOITTE	4,00
INETUM	3,50
NAVARRA TECH SW	3,75
NTT DATA	4,25

A continuació es detallen els comentaris sobre els judicis efectuats sobre la proposta presentada cada licitador:

1. ADESSO

- L'arquitectura funcional es descriu de forma correcte però es considera excessivament genèrica i no aporta elements diferencials, presentant una insuficiència de detall i profunditat respecte els requeriments de cada negoci, especialment en les solucions d'Atenció al Client i Màrqueting.
- La proposta d'Adesso es considera la de menys completesa i adequació en relació als requeriments del Plec tècnic.
- Comparativament amb la resta de propostes, l'abast de la proposta presentat es considera insuficient i per aquest motiu també se'l considera de menys puntuació.

2. AYESA

- La proposta d'Ayesa es considera la més adient per a BSM, s'hi exposen en profunditat tots els requeriments descrits en el Plec tècnic amb una descripció clara i detallada i fent ús d'esquemes que faciliten la comprensió de la proposta, fets que es valoren positivament.
- Es valora molt satisfactòriament l'enfoc de l'arquitectura i les integracions a les particularitats i singularitats de BSM, aportant coherència entre el model presentat i l'arquitectura de la dada.
- Es valora molt favorablement les eines proposades per donar cobertura a les necessitats de BSM. La completesa en les descripcions de l'arquitectura i els mòduls del sistema a implementar reforcen l'enfoc per cobrir de forma òptima les necessitats dels negocis reflectides en el Plec tècnic.
- Ayesa es considera la millor proposta en aquest apartat perquè s'hi descriuen clarament i amb profunditat tots els processos i integracions que es consideren necessaris per implementar amb èxit la futura plataforma. La resta de licitadors no presenten una descripció tan detallada i enfocada a les singularitats i particularitats dels negocis, fet que no permet avaluar-los de la mateixa manera.

3. CAP GEMINI

- La proposta presentada pel licitador presenta un grau de completesa inferior a la resta de propostes i es situa únicament per sobre d'Adesso.
- Comparativament amb la resta de licitadors, es considera que la proposta de CAP Gemini no aporta suficient profunditat en les operatives i integracions amb els negocis, especialment en la descripció dels mòduls funcionals de Service Cloud i Sales Cloud, fet que no permet avaluar la proposta de la mateixa forma.
- Tot i que es fa ús d'elements gràfics, es troba a faltar un diagrama de fluxos o esquema d'integracions més complet on s'hi mostrin totes les dependències i integracions de la solució, fet que facilitaria l'avaluació de la proposta.

4. DELOITTE

- Es presenten diagrames i fluxos que ofereixen claredat en l'arquitectura. El nivell de completesa és correcte, tot i que en alguns negocis s'hi mostra una lleugera mancança.

- Es valora positivament la profunditat presentada en la taula de customització i els mòduls de Salesforce així com l'estimació d'esforços relacionats.
- Comparativament, la proposta de Deloitte és la tercera més ben puntuada, després d'Ayesa i NTT Data i lleugerament per sobre de Navarra Tech SW.
- Tot i que es considera una bona proposta, es situa per sota d'Ayesa i NTT Data ja que l'arquitectura presentada per cadascun dels negocis es descriu en menor mesura i no permet avaluar l'apartat de forma equivalent.

5. INETUM

- Inetum presenta una proposta correcte, amb un contingut suficient on es descriuen amb claredat els mòduls i funcionalitats.
- Es valora positivament la completa descripció dels avantatges de l'arquitectura tecnològica proposada.
- Els recursos visuals utilitzats no són prou clars i es troba a faltar un bon esquema o diagrama amb el conjunt d'integracions i productes, fet que dificulta l'entesa general de la proposta.
- Inetum es situa lleugerament per sota de Navarra Tech SW, ja que es considera inferior en idoneïtat i adequació en relació als requeriments del Plec tècnic i presenta un grau de completesa lleugerament inferior.

6. NAVARRA TECH SW

- Comparativament a la resta de propostes, es considera una proposta correcte. El detall facilitat és adient i es presenten diagrames i fluxos prou entenedors per els diferents processos: postvenda, modificacions de contracte, subscripcions i renovacions.
- Es valora positivament la cobertura dels requeriments descrits en el plec.
- Navarra Tech SW no proposa un ampli enfoc a les necessitats de cada negoci, fet que si presenten altres propostes amb més puntuació com Ayesa, Deloitte o NTT Data.
- En comparació amb Deloitte, es considera una proposta lleugerament inferior en relació a l'abast i per una profunditat menor en les solucions per l'eCommerce i en l'àrea privada.

7. NTT DATA

- La proposta presentada pel licitador es valora positivament, facilita un bon nivell de completesa i bon nivell d'ideïtat en relació als requeriments Plec tècnic.
- Es valora positivament la utilització i claredat del diagrama de fluxos, on s'hi mostren correctament totes les dependències i integracions, facilitant l'entesa general de la proposta.
- Es considera que el licitador ofereix un abast adequat del model d'arquitectura i d'integracions, aportant coherència amb l'arquitectura de la dada.
- Comparativament, la proposta de NTT Data es considera inferior a la proposta d'Ayesa per la falta de profunditat en relació a les particularitats dels diferents negocis. El licitador ofereix menys solucions, especialment per Atenció al Client i Màrqueting. Tanmateix, en relació a aquest mateix aspecte, es considera lleugerament superior a la proposta de Deloitte.

B. Casos d'ús, fins a 10 punts

Es valorarà l'abast i completesa de la proposta, la inclusió de tots els casos d'ús amb suficient completesa, detall, idoneïtat, adequació i comprensió del licitador respecte al cas d'ús. Es valoraran diagrames de flux que permetin comprendre millorar la proposta, com es proposa el flux de dades i de processos. Així mateix, es valorarà la proposta d'utilització de estàndards que facilitin la modificació del programa i funcionament del sistema per part de BSM al llarg de la execució del contracte de la forma més fàcilment adaptable, obtenint la millor puntuació aquella proposta que resulti més favorable en el conjunt de tots aquest aspectes. La resta de propostes, valorarà per comparació. No es valorarà la informació que no es consideri rellevant en el context del projecte.

La puntuació obtinguda en aquest apartat, ha estat la següent:

	Punts
ADESSO	6,00
AYESA	9,75
CAP GEMINI	5,50
DELOITTE	9,50
INETUM	5,00
NAVARRA TECH SW	7,00
NTT DATA	7,00

A continuació es detallen els comentaris sobre els judicis efectuats sobre la proposta presentada cada licitador:

1. ADESSO

- Es valora positivament la utilització de mapes de processos on s'identifica el sistema responsable i el tipus d'integració amb la resta de sistemes.
- Es valora favorablement la descripció i el detall facilitat en la relació d'entitats intervinents en cada cas d'ús.
- Comparativament amb les propostes de major puntuació d'Ayesa i Deloitte, la proposta d'Adesso es considera excessivament esquematitzada i s'evidencia una manca de profunditat funcional per poder-la valorar més positivament, sent únicament superior a les propostes d'Inetum i CAP Gemini.

2. AYESA

- La proposta presentada per Ayesa obté la millor puntuació en aquest apartat. Es considera idònia en relació als requeriments del Plec tècnic, aportant un excel·lent nivell de completesa i donant cobertura de forma òptima a tots els casos d'ús mitjançant solucions estàndard, facilitant possibles modificacions futures.
- Es valora molt positivament el grau de completesa, amb la utilització d'esquemes i diagrames clarificadors que reflecteixen tots els sistemes, així com fluxos molt clars que permeten seguir i valorar la proposta de forma òptima.
- La proposta del licitador es considera la més clara i àmpliament detallada de totes les propostes, reflectint un satisfactori alt nivell de comprensió dels casos d'ús plantejats.
- Es valora molt positivament la definició i enfoc funcional de la solució, sent superior a la resta de licitadors i lleugerament superior a la proposta de Deloitte en aquest aspecte.

3. CAP GEMINI

- Es considera que la proposta té un nivell de completesa suficient a nivell funcional i tècnic, però en comparació amb la resta de licitadors, la proposta de CAP Gemini es considera menys idònia en relació als requeriments del Plec tècnic

- Es valoren positivament els diferents valors afegits que s'esmenen en cadascun dels casos d'ús.
- En alguns casos s'han utilitzat diagrames poc visuals i/o amb una resolució poc òptima, fet que dificultat la seva lectura i la comprensió general de la proposta.
- En termes generals, es considera que la proposta del licitador és superior a Inetum i lleugerament inferior a la proposta d'Adesso, considerant-se aquesta última com a més idònia.

4. DELOITTE

- La proposta de Deloitte és molt favorable i òptima. És molt clara i amb un nivell de completesa excel·lent, on es resolen de forma òptima tots els casos d'ús, fent palès la profunda comprensió dels mateixos.
- Es relacionen i es proposen tots els casos d'ús amb un alt nivell de detall i comprensió vers els requeriments de BSM.
- Els diagrames presentats ofereixen un gran nivell de concreció i claredat, permetent avaluar perfectament la proposta i la seva adequació respecte a les característiques del projecte i a les necessitats expressades en el Plec tècnic.
- Es valora molt positivament la idoneïtat de les propostes plantejades en relació als requeriments del Plec tècnic, quedant només lleugerament per darrera de la proposta d'Ayesa en aquest sentit.

5. INETUM

- Es troben a falta casos d'ús, tot i que aquells que si que s'han presentat es descriuen de forma suficient, fent ús de diagrames detallats, fet que es valora positivament en alguns casos d'ús.
- En comparació amb la resta de licitadors, es considera una proposta molt inferior al no incloure una proposta de solució per a tots els casos d'ús sol·licitats, fet que impossibilita valorar completament la solució per a tots els casos d'ús i la idoneïtat de la proposta.

6. NAVARRA TECH SW

- Es considera una proposta notable i amb un bon nivell de profunditat i completesa per cadascun dels casos d'ús requerits, valorant-se de forma equivalent en puntuació a la proposta de NTT Data.
- Es valora positivament l'ús de diagrames de fluxos per a tots els processos.
- En comparació amb les propostes d'Ayesa i Deloitte, es considera que la solució de Navarra Tech SW té un enfoc molt tècnic però es troba a faltar també un enfoc més funcional en alguns apartats per facilitar la claredat general de la proposta i comprensió de la mateixa.
- En altres termes, comparativament a la resta de propostes, es considera una solució menys adient ja que en algun cas la solució plantejada no resol satisfactòriament la venda d'entrades. Es troba a faltar també una solució més extensa per a escenaris de venda mitjançant canals digitals

7. NTT DATA

- Es valora positivament la claredat en la utilització dels diagrames, molt complets i entenedors que permeten visualitzar de forma gràfica l'acció del client, el sistema afectat, el canal, la funcionalitat i fins i tot, una proposta de KPI.
- Es considera favorablement la utilització d'escenaris de negoci reals per la reproducció i solució dels casos d'ús, plantejant addicionalment solucions alternatives, fet que aporta claredat i facilita la comprensió general de la proposta.
- En comparació amb les dues propostes d'Ayesa i Deloitte, amb una major puntuació, es considera que la proposta de NTT és menys apropiada en termes d'idoneïtat als requeriments del Plec tècnic, però equivalent a la proposta de Navarra Tech SW.

C. Model d'integració, fins a 5 punts

Es valorarà especialment l'abast, completesa, detall, idoneïtat i adequació del model proposat que atorgui majors garanties de interoperabilitat i de continuïtat de servei entre les diferents integracions i aplicacions de BSM, i una proposta que garanteixi la correcta integració entre sistemes Salesforce i no Salesforce, que permeti modificar al mínim tant l'estàndard de Salesforce com els sistemes satèl·lits, que permeti una

integració que en la mida del possible no necessiti aplicacions intermèdies amb sistemes externs, obtenint la millor puntuació aquella proposta que resulti més favorable en el conjunt de tots aquest aspectes. A la resta de propostes, se les valorarà per comparació. No es valorarà la informació que no es consideri rellevant en el context del projecte.

La puntuació obtinguda en aquest apartat, ha estat la següent:

	Punts
ADESSO	3,00
AYESA	4,75
CAP GEMINI	4,50
DELOITTE	4,50
INETUM	3,50
NAVARRA TECH SW	3,50
NTT DATA	3,00

A continuació es detallen els comentaris sobre els judicis efectuats sobre la proposta presentada cada licitador:

1. ADESSO

- Es valora positivament l'aportació de la suite Adesso Monitor per la monitorització de les APIs, tot i que també planteja dubtes en un possible traspàs del servei a un tercer.
- Tot i que s'adjunta un exemple amb més nivell de detall en relació a la venda d'entrades, en línies generals es considera la proposta d'Adesso una de les que presenten menys nivell de completesa, juntament amb la proposta de NTT Data, fet per el que se les puntua de forma equivalent.

En comparació amb la resta de licitadors, es considera que la proposta no aporta suficient profunditat en l'abast, presentant un nivell de detall insuficient. La proposta està excessivament condensada, fet que no permet avaluar-la de la mateixa forma.

2. AYESA

- Es considera un proposta molt satisfactòria, ja que presenta un model d'integracions molt adequat, amb unes grans garanties d'interoperabilitat entre els diferents serveis, aplicacions de BSM i la pròpia plataforma Salesforce.
- Es detallen molt favorablement tots els sistemes, tant externs com els propis de Salesforce, reflectint clarament la seva integració i la dels sistemes actuals dels negocis de BSM i aportant garanties d'una correcta integració de la plataforma.
- Es valora molt positivament la proposta de govern d'integracions, on s'especifiquen les capacitats de la plataforma Anypoint de Mulesoft.
- Se li atorga la millor puntuació per la gran adequació del model proposat conforme els requeriments funcionals dels sistemes interns de BSM i els requeriments del propi Plec tècnic. Es considera que l'abast del model d'integracions presentat per Ayesa és molt satisfactori i està lleugerament per sobre de les propostes de CAP Gemini i Deloitte.

3. CAP GEMINI

- La proposta presentada per CAP Gemini es valora satisfactòriament, ja que les descripcions són molt completes en quant a integracions i arquitectura de les APIs.
- Es valora positivament l'enumeració de totes les integracions, on es descriuen les característiques de la metodologia de la connectivitat.
- Es valora també positivament la descripció de la metodologia de desenvolupament per Mulesoft, la definició dels criteris per determinar la mida de les integracions i una primera avaluació de l'esforç per el desenvolupament de les integracions.
- La proposta de CAP Gemini es considera lleugerament inferior a Ayesa i equivalent a la de Deloitte, principalment per la completesa de l'abast del model d'integracions presentat.

4. DELOITTE

- La proposta presentada per Deloitte es considera satisfactòria amb un alt nivell de detall de tot el model d'integracions. Es valora molt positivament la

completesa d'interoperabilitat en les diferents integracions entre les aplicacions de BSM i els sistemes externs.

- Es valora molt favorablement la claredat del diagrama de fluxos que facilita l'avaluació de l'adequació del disseny d'integracions.
- Es considera positiu el nivell de completesa de l'arquitectura amb Azure i es valora positivament la millora continua a la qualitat de les dades.
- En termes d'abast del model d'integracions, es considera que la proposta de Deloitte és lleugerament inferior a la d'Ayesa i equivalent a la proposta de CAP Gemini.

5. INETUM

- La proposta d'Inetum es considera correcte, ja que presenta un model d'integració suficient en termes generals.
- No s'enumeren totes les integracions i s'evidencia una manca de detall en algunes d'elles, detall que si es facilita en altres propostes com Deloitte, CAP Gemini o Ayesa, fet que dificulta la comprensió general de la proposta del model d'integracions.
- En comparació amb la resta de licitadors i en relació a la idoneïtat vers els requeriments del Plec tècnic, la proposta es considera equivalent a la proposta de Navarra Tech SW.

6. NAVARRA TECH SW

- El model d'integracions proposat per Navarra Tech SW es considera correcte, s'hi descriuen correctament les integracions i s'ajusten als requeriments del Plec tècnic.
- Es valora positivament la descripció de les APIs, codis, capa i freqüència, així com l'explicació de l'esquema de les integracions dels caixers, Smartkiosk i tiquets amb la plataforma Salesforce.
- No obstant, en comparació amb la resta de propostes amb un major puntuació, Navarra Tech SW presenta un nivell de completesa inferior, sent en alguns punts escàs en relació al contingut i considerant-se equivalent a la proposta d'Inetum en termes d'idoneïtat.

7. NTT DATA

- Es presenta un diagrama de fluxos correcte, amb un grau de detall de les integracions suficient però amb unes descripcions excessivament condensades.
- En relació al model d'integracions, NTT Data facilita una proposta correcte però, comparativament amb la resta de propostes, es considera més escassa en relació al nivell de detall i profunditat facilitat.
- En relació a la interoperabilitat de sistemes i aplicacions de BSM, s'evidencia una mancança comparativament amb propostes que se'ls ha atorgat una puntuació major, considerant-se la proposta del licitant equivalent a la proposta d'Adesso.

4. MILLORES NO PREVISTES, SENSE COST ADDICIONAL PER BSM

A. Millores que versin sobre propostes de mòduls addicionals Salesforce i no Salesforce, propostes tecnològiques de major valor afegit en funcionalitat, eficiència i seguretat de la plataforma, sense cost addicional per BSM, fins a 2 punts

S'atorgarà millor puntuació a aquell licitador que proposi major nombre de millores amb valor afegit per a BSM tendents a la inclusió de mòduls addicionals o volums addicionals que milloren funcionalitats, eficàcia i l'eficiència de la plataforma atenent al seu nivell de detall, utilitat i abast que comportin valor afegit per al projecte i per a les singularitats de BSM. A la resta de propostes, se les valorarà per comparació. No es valorarà aquelles millores no vinculades a l'objecte contractual i/o que no aportin valor afegit al projecte o a l'organització de BSM.

La puntuació obtinguda en aquest apartat, ha estat la següent:

	Punts
ADESSO	1,50
AYESA	1,75
CAP GEMINI	1,25
DELOITTE	1,50
INETUM	1,50
NAVARRA TECH SW	0,25
NTT DATA	1,00

A continuació es detallen els comentaris sobre els judicis efectuats sobre la proposta presentada cada licitador:

1. ADESSO

- La proposta d'Adesso es considera notable i es valora positivament el nombre de propostes presentades, amb un enfoc funcional que aporten valor afegit per els diferents negocis de BSM.
- En comparació amb altres licitadors, es considera que la proposta d'Adesso aporta un mateix nivell d'idoneïtat i valor afegit que les propostes de Deloitte i Inetum, quedant únicament per darrera d'Ayesa en aquesta apartat.

- En alguna de les propostes no es pot determinar si la millora pot incórrer en costos addicionals de llicenciament o desenvolupament, com per exemple en la integració amb proveïdors externs en el component de signatura digital, fet que situa la proposta del licitador lleugerament per sota de la proposta d’Ayesa.

2. AYESA

- Es valora molt positivament la proposta de desenvolupament d’un algoritme predictiu per gestionar la disponibilitat i la demanda dels aparcaments, sent una proposta diferencial en comparació a la resta de licitadors i amb un alt valor afegit pel negoci.
- Es valora positivament l’alt nombre de propostes de millora presentades respecte la resta de licitadors.
- Es valora positivament l’optimització de l’experiència mòbil per permetre als usuaris de negoci accedir a funcionalitats clau des de la pròpia plataforma.
- En conjunt, es considera que les millores proposades per Ayesa aporten més valor per els negocis de BSM, fet que valora positivament aquesta proposta lleugerament per sobre a les propostes d’Adesso, Inetum i Deloitte.

3. CAP GEMINI

- Es valora positivament la proposta d’utilització de la intel·ligència artificial per accelerar el procés de desenvolupament i eficiència del codi.
- Es valoren favorablement les propostes d’altres acceleradors com les guies de implementació o les plantilles de documentació.
- En comparació amb la resta de propostes amb més puntuació en aquest apartat, el nombre de millores presentades per el licitador és inferior i es consideren de menor rellevància per els negocis BSM.

4. DELOITTE

- Es valora positivament la utilització d’acceleradors amb intel·ligència artificial per reduir el temps de desenvolupament i la reutilització d’un sistema de disponibilitat ja desenvolupat.

- En comparació amb la resta de licitadors, el nombre de propostes de millora és inferior, tot i que es considera que són propostes notables i es valora de la mateixa forma que Inetum i Adesso, quedant lleugerament per sota d'Ayesa.

5. INETUM

- Es valora positivament que el conjunt de les propostes tinguin un enfoc de negoci i que aportin un valor afegit a BSM.
- La proposta d'Inetum és notable i es valora de forma equivalent a les propostes d'Adesso i Deloitte. Es considera que les 3 propostes tenen un mateix nivell d'idoneïtat i aporten un valor afegit similar per a BSM.
- Es troba a faltar una major informació sobre la proposta d'utilització de Mobile Publisher ja que no queda clar si aquesta millora comportaria costos addicionals de desenvolupament i/o en llicenciament, fet que situa la proposta lleugerament per sota de la proposta d'Ayesa.

6. NAVARRA TECH SW

- La proposta de Navarra Tech SW es considera la de menys completesa i adequació respecte a les propostes de la resta de licitadors.
- Es valora positivament la proposta de millora respecte a les eines d'aprenentatge de la nova plataforma tot i que, en el cas de programes de fidelització, s'aporta molt poca informació i no es deixa clar l'abast de la proposta.
- En comparació a la resta de licitadors, es considera que algunes de les propostes de millora plantejades són de menor valor afegit per BSM.

7. NTT DATA

- Es valora positivament les propostes d'anàlisi de converses en temps real així com l'optimització de connectors i disponibilitat de plantilles de Mulesoft.
- En comparació amb la resta de licitadors, es considera que les propostes de NTT són principalment d'àmbit tècnic i aporten un menor valor afegit als diferents negocis de BSM, fet que situa la proposta del licitador lleugerament per sota de la proposta CAP Gemini.

B. Millores relacionades amb l'anàlisi de dades, sense cost addicional per BSM, fins a 1 punt.

S'atorgarà millor puntuació a aquell licitador que proposi major nombre de millores amb major valor afegit dirigides a ampliar les funcionalitats tècniques i d'usabilitat de cara a l'usuari, aportant major versatilitat en diferents formes de presentació de les dades i/o major fiabilitat en l'anàlisi, extracció i gestió de les mateixes. La resta de propostes, es valorarà per comparació. No es valorarà aquelles millores no vinculades a l'objecte contractual i/o que no aportin valor afegit al projecte o a l'organització de BSM.

La puntuació obtinguda en aquest apartat, ha estat la següent:

	Punts
ADESSO	0,50
AYESA	0,75
CAP GEMINI	0,50
DELOITTE	0,75
INETUM	0,25
NAVARRA TECH SW	0,25
NTT DATA	0,75

A continuació es detallen els comentaris sobre els judicis efectuats sobre la proposta presentada cada licitador:

1. ADESSO

- Adesso proposa varies millores, però la majoria es basen en la implementació de Playwright de Microsoft i les seves funcionalitats. Es considera positiu els models de segmentació datacloud i el catàleg d'informes ampliat.
- La proposta presentada pel licitador es considera suficient, equivalent a la proposta de CAP Gemini, tot i que amb nivell de detall i un valor afegit inferior respecte les propostes d'Ayesa, Deloitte i NTT Data, superiors en aquest aspecte.
- En la proposta del licitador no es pot determinar si l'eina de Microsoft proposada pot incórrer en costos addicionals no especificats en relació al llicenciamnt.

2. AYESA

- La proposta presentada per Ayesa es valora molt positivament, sent una de les millors valorades juntament amb Deloitte i NTT Data.
- Es valora molt positivament l'automatització d'informes i la configuració d'alertes, permetent als usuaris estar al corrent dels canvis rellevants en temps real. Es considera com a molt satisfactòria aquesta millora per cobrir les necessitats dels negocis implicats de BSM, incrementant la seva usabilitat.
- Es presenten millores significatives en relació a les dades, detallant extensament processos de depuració i normalització de dades que aporten fiabilitat en l'anàlisi i extracció de les mateixes.
- Es considera una de les millors propostes pel valor afegit en relació a millores per ampliar les funcionalitats tècniques i usabilitat als usuaris.

3. CAP GEMINI

- Les millores proposades per el licitador es basen en una prova de concepte de l'agent intel·ligent. En termes generals, la proposta es considera equivalent en puntuació a la proposta d'Adesso.
- La proposta només inclou la prova de concepte però no el posterior desplegament, fet que situa la proposta del licitador lleugerament per sota de les propostes d'Ayesa, Deloitte i NTT Data, que ofereixen unes millores molt ben valorades i incloses en la seva totalitat en l'abast de la proposta.

4. DELOITTE

- Es valora molt positivament les millores presentades per Deloitte, ja que aporten valor afegit a la usabilitat també a través d'informes.
- El licitador proposa fer ús del PowerBI Desktop amb el self-service, el connector certificat Salesforce permetrà l'ús directe a objectes i informes de Salesforce que seguidament podran ser analitzats al PowerBI Desktop.
- Es considera una de les millors propostes, juntament amb Ayesa i NTT Data, ja que es valora molt satisfactòriament el valor afegit de les funcionalitats tècniques i usabilitat de les dades per els usuaris.

5. INETUM

- La proposta presentada per Inetum es considera una de les menys favorables, ja que les millores proposades es basen en informes i quadres de comandament per a l'extracció de dades amb eines provinents l'AppExchange de Salesforce, però sense aportar un valor significatiu.
- La proposta es considera equivalent en puntuació a la proposta de Navarra Tech SW i en comparació a les propostes immediatament superiors d'Adesso i CAP Gemini, es determina que no aporta suficient valor afegit per a BSM.

6. NAVARRA TECH SW

- El licitador proposa implementar un procés de governança de la dada i control de qualitat, així com la inclusió de CRM Analytics.
- La proposta del licitador es valora amb una menor puntuació perquè es considera que no aporta un valor afegit rellevant per a les funcionalitats tècniques i d'usabilitat per als usuaris. Es considera també que s'ha facilitat una escassa informació en cada millora.
- Comparativament a la resta de propostes, es considera com una de les propostes amb menys valor afegit per a BSM, juntament amb la proposta d'Inetum.

7. NTT DATA

- Es considera una de les millors propostes en relació a l'anàlisi de dades. Ofereix un quadre de comandaments de qualitat de dades, formacions en BI i governança de dades.
- Es valora molt positivament l'ampli valor afegit en termes de formacions que poden ajudar a millorar les funcionalitats tècniques i, consegüentment la usabilitat de cara als usuaris principals. Per aquest motiu i el valor afegit que aporten les millores, es considera una proposta superior a les d'Adesso i CAP Gemini i equivalent a les d'Ayasa i Deloitte.

C. Millores relacionades amb l'observabilitat del sistema i la monitorització, sense cost addicional per BSM, fins a 2 punt.

S'atorgarà millor puntuació a aquell licitador que proposi major nombre de millores de valor afegit dirigides a ampliar les capacitats estàndard de monitorització i observabilitat de la plataforma, permetent avançar-se a possibles incidències, ús d'intel·ligència artificial o altres sistemes avançats per garantir la detecció d'incidències, degradacions i realització de diagnosi fiable i precís. La resta de propostes, es valorarà per comparació. No es valorarà aquelles millores no vinculades a l'objecte contractual i/o que no aportin valor afegit al projecte o a l'organització de BSM.

La puntuació obtinguda en aquest apartat, ha estat la següent:

	Punts
ADESSO	1,50
AYESA	1,75
CAP GEMINI	1,00
DELOITTE	1,75
INETUM	0,50
NAVARRA TECH SW	0,75
NTT DATA	1,00

A continuació es detallen els comentaris sobre els judicis efectuats sobre la proposta presentada cada licitador:

1. ADESSO

- La proposta presentada per Adesso es considera notable en relació a la idoneïtat de la proposta i al nombre de millores presentades, fet que es valora positivament.
- El licitador proposa fer ús d'eines com Batch Manager, la suite pròpia d'Adesso Monitor, eines pròpies de Salesforce, Copado i Github per a la gestió del cicle de vida del software.
- Adesso es situa lleugerament per sota d'Ayesa i Deloitte, ja que en aquest cas l'adequació de les millores proposades es considera inferior a les dels licitadors amb una puntuació superior.

2. AYESA

- El licitador proposa un model d'observabilitat d'integracions centralitzat i basat en Grafana, permetent una visió unificada, holística i coherent per a tots els sistemes de BSM. Al mateix temps, permet fer ús d'Opentelemetry per facilitar informació del rendiment en temps real.
- Es considera una de les millors propostes, juntament amb Deloitte, per l'amplic valor afegit a nivell de negocis de BSM, on ens permet avançar-se a possibles incidències i realització de diagnòs fiabl i precís.

3. CAP GEMINI

- El licitador presenta una proposta que es considera suficient i equivalent a la proposta de NTT Data. Ofereix un accelerador de login, que es descriu correctament i amb suficient detall, incloent una bona descripció dels beneficis de la solució proposada.
- Comparativament amb la resta de licitadors, la proposta de CAP Gemini es considera inferior en relació al nombre de millores proposades i el valor afegit que aporten.

4. DELOITTE

- Es considera una de les millors propostes, juntament amb Ayesa. No es proposa un software adicional, sinó millores sobre l'existent, entre d'altres la monitorització 360 des de Mulesoft, Anypoint Monitoring, accés i traçabilitat en esdeveniments i transaccions.
- Es considera que les millores proposades s'adeqüen molt satisfactòriament a les necessitats de BSM i que aporten un alt valor afegit dirigides a ampliar les capacitats estàndard de la monitorització.

5. INETUM

- La proposta d'Inetum es considera la de menys detall i completesa en relació a les millores d'observabilitat i monitorització del sistema.
- Inetum proposa dashboards i informes amb eines de l'appexchange que no aporten un valor afegit significatiu.

- S'evidencia una mancança de detall en els beneficis de cada millora, així com una descripció. Fets que, comparativament amb les altres propostes, es considera que aporten un menor valor afegit per a BSM.

6. NAVARRA TECH SW

- Comparativament a la resta de propostes, la proposta de Navarra Tech SW es considera de menys completesa i idoneïtat en relació a les millores d'observabilitat i monitorització del sistema. El licitador proposa realitzar millores en base a l'existent del sistema com patrons, regles, quadres de comandament o alertes.
- Respecte altres propostes, es considera un proposta de menor valor afegit per a BSM, quedant únicament per sobre de la proposta d'Inetum.

7. NTT DATA

- NTT Data presenta una proposta correcte, on s' inclou un mesurador d'adherència, un framework d'errors i desplegaments, i l'optimització i gestió de processos.
- El licitador no proposa software addicionals al sistema existent.
- La proposta es considera equivalent a la proposta de CAP Gemini, però inferior comparativament amb les propostes d'Adesso, Ayesa i Deloitte, considerades més adients per a BSM amb una valor afegit superior.

RESUM AVALUACIÓ DEPENDENT DE JUDICIS DE VALOR

La següent taula recull la valoració de la valoració total dependent de judicis de valor:

Apartat	Puntuació màxima	PUNTUACIÓ OBTINGUDA						
		ADESSO	AYESA	CAP GEMINI	DELOITTE	INETUM	NAVAR RA TECH SW	NTT
Pla d'implantació	3	1,75	2,75	2,00	2,50	1,50	2,50	2,25
Proposta Metodològica	4	3,25	3,75	3,00	3,75	3,25	3,50	3,25
Proposta organitzativa i model governança	3	2,50	2,75	2,00	2,50	2,75	2,50	2,00
Pla de testeig i proves	4	1,50	3,75	3,25	3,00	3,75	1,50	3,50
Pla de transició i posta en marxa	4	2,50	3,75	2,25	3,75	3,25	2,00	3,00
Pla de formació i Gestió del Canvi	2	1,50	1,75	1,00	1,50	1,00	1,75	1,75
Memòria tècnica descriptiva del manteniment preventiu, correctiu, incidental, petit evolutiu i suport de la solució	3	2,00	2,75	2,00	2,50	2,75	2,50	2,50
Pla de devolució	2	1,00	1,75	0,75	1,50	1,50	1,25	1,75
Arquitectura funcional de la solució	5	2,50	4,75	3,00	4,00	3,50	3,75	4,25
Casos d'Ús	10	6,00	9,75	5,50	9,50	5,00	7,00	7,00
Model d'Integració	5	3,00	4,75	4,50	4,50	3,50	3,50	3,00
Millores que versin sobre propostes de mòduls addicionals Salesforce i no Salesforce, propostes tecnològiques de major valor afegit en funcionalitat, eficiència i seguretat de la plataforma, sense cost addicional per BSM	2	1,50	1,75	1,25	1,50	1,50	0,25	1,00

Millores relacionades amb l'anàlisi de dades, sense cost addicional per BSM	1	0,50	0,75	0,50	0,75	0,25	0,25	0,75
Millores relacionades amb l'observabilitat del sistema i la monitorització, sense cost addicional per BSM	2	1,50	1,75	1,00	1,75	0,50	0,75	1,00
	50	31,00	46,50	32,00	43,00	34,00	33,00	37,00

Barcelona, 30 de maig de 2024

Sr. Carles Sanchez Salinas

Cap Àrea Projectes Estratègics Transformació i Plataforma Digitals

Barcelona de Serveis Municipals, S.A.