



Informe tècnic de valoració dels criteris avaluable mitjançant un judici de valor que s'emet a petició de la Mesa de Contractació del contracte dels serveis de construcció, desenvolupament i dels serveis de manteniment associats de la Plataforma d'Atenció Ciutadana (AP-F011), basat en l'Acord Marc per al desenvolupament i manteniment de noves aplicacions de la Generalitat de Catalunya (CTTI-2019-20131-LF).

Exp. CTTI-2024-68

Vocals tècnics:

- Albert Ariza Tarrés– Consultor de negoci
- Mercè Giralt Remola - Gestora de solucions
- Joan Duran Bofarull - Consultor Direcció d'analítica i dada



1. Objecte del contracte i tramitació .

El CTTI ha dut a terme un procés de contractació dels serveis de construcció, desenvolupament i dels serveis de manteniment associats de la Plataforma d'Atenció Ciutadana amb número d'expedient CTTI-2024-68 per procediment basat en acord marc, amb import de licitació de 2.024.899,51 € (IVA no inclòs).

2. Dades de la licitació

En data 26/01/2024 es publica l'anunci de licitació al perfil del contractant, establint un termini per presentació de les proposicions inicial el dia 26/02/2024.

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

| NIF | Empreses licitadores admeses | Alies |
|-----------|--|--------------|
| U02890127 | UTE IBM-VIEWNEXT LOTES C-F | IBM-VIEWNEXT |
| B62076740 | SEIDOR CONSULTING, SL | SEIDOR |
| U02887107 | PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, SL e Inetum España, SA - UTE nº 129 | PWC-INETUM |
| B79217790 | ACCENTURE | ACCENTURE |
| B82387770 | NTTDATA SPAIN, S.L.U. | NTTDATA |
| B81690471 | Deloitte Consulting SLU | DELOITTE |
| U02929511 | UTE Nunsys SL-Dynamics Quality Services Consulting Group SL Union Temporal de Empreses | NUNSYS |

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 13/03/2024 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.

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

Els criteris valorables mitjançant judici de valor són els següents:



| Criteri | Puntuació màxima |
|-----------------------------------|------------------|
| Proposta de la solució plantejada | 20 |
| Cas d'ús atenció al ciutadà | 10 |
| Cas d'ús escalabilitat del servei | 10 |
| Equip i organització | 3 |
| Visió estratègica | 7 |
| Total | 50 |

Valoració de les ofertes

- **Proposta de la solució plantejada (fins un màxim de 20 punts) (CIP)**

Es valorarà:

- **La solució proposada** que dona compliment als requeriments descrits a l'apartat 3.2. *Requeriments de la Plataforma d'Atenció Ciutadana* i a l'apartat 3.3 *Serveis d'implementació de la Plataforma d'Atenció Ciutadana* del Plec de Prescripcions Tècniques. Es donarà un pes important a la descripció i justificació de la solució proposada, i les seves capacitats per resoldre els requeriments així com l'assoliment dels següents objectius, considerats fonamentals per la missió de la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana (**fins un màxim de 8 punts**)
 - **Gestió de l'omnicanalitat.** Facilitat i agilitat en la configuració
 - **Single Integrated Platform.** Combinació de múltiples funcionalitats en un sistema cohesionat. Es valorà evitar la utilització d'eines, prestacions o aplicacions separades per a diferents tasques. Una única plataforma integrada proporciona una interfície unificada i racionalitza diversos processos per maximitzar la usabilitat i per tant l'eficiència de l'agent operador.
 - **Augment de la productivitat i eficiència** de l'agent operador

| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|------------------|--|-------------------|
| ACCENTURE | <p>L'elecció d'ACCENTURE per el producte Microsoft Dynamics 365 es basa en la seva forta presència i trajectòria a la Generalitat de Catalunya, així com en el lideratge demostrat en el camp de la Intel·ligència Artificial Generativa i en el CRM professional.</p> <p>Es destaquen les capacitats del producte, especialment la seva extensibilitat mitjançant Power Apps Studio, que facilita el desenvolupament d'aplicacions sense la necessitat de tenir coneixements avançats de programació.</p> | 6,00 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|-----------------|---|--------------------------|
| | <p>A més, s'accentua la funcionalitat d'automatització a través de Power Automate, juntament amb les facilitats proporcionades pel núvol Azure.</p> <p>També es posa de manifest la capacitat analítica de la solució Power BI, així com l'ús de l'eina Knowledge com a base de coneixement. No obstant això, es troba a faltar la vinculació amb prestacions d'intel·ligència artificial.</p> <p>En referència al capítol de l'omnicanalitat, es promoció l'ús del Omnichannel, amb un bon detall de propostes de solució per canal. Entre les mateixes cal destacar desfavorablement la de SMS i WhatsApp ja que es solventa per mitjà de solucions terceres com Twilio, obviant el principi de plataforma única.</p> <p>Si en canvi, es destaquen positivament les capacitats d'enrutament basades en criteris de classificació i assignació per dirigir els casos a la cua i a l'agent més adequats.</p> <p>Respecte l'apartat Single Integrated Platform, en destaquem la unificació de tecnologies, tot i que no s'especifiquen com poden contribuir a la visió integrada.</p> <p>Es valor considerablement les característiques descrites que fomenten el concepte de l'escriptori únic, argumentant adequadament les avantatges de cada apartat i contribuint de forma evident a l'optimització de l'operativa de l'agent.</p> | |
| DELOITTE | <p>La proposta de Deloitte basada en Salesforce no justifica els seus motius ni ofereix comparatives de mercat ni posicionament del producte proposat. Es fonamenta en abordar cada requeriment de manera individual.</p> <p>Es destaca positivament que cada requeriment defineix els percentatges de compliment natiu, de configuració de la plataforma, o de desenvolupament. Això permet valorar l'esforç que proposa el proveïdor en l'assoliment de cada requeriment.</p> <p>En aquest sentit, respecte el requeriment d'omnicanalitat, s'aporta de forma destacada una descripció senzilla que enumera les seves avantatges, com ara la classificació i prioritació basada en habilitats, així com les càrregues, però no s'aprofundeix en cap aspecte per valorar una millora significativa del servei.</p> <p>S'identifiquen càrregues del 20% en tasques de desenvolupament, com els assistents virtuals configurables, o l'ús de mecanismes d'intel·ligència artificial, que es consideren de possible resolució de forma nativa o per configuració de la plataforma.</p> <p>Pel que fa a l'escriptori únic, la descripció es centra en un aspecte positiu, la figura de l'OmniSupervisor, com a vista des d'un perfil de Supervisor, per comprovar l'estat del servei i prendre mesures al respecte. Es troba a faltar exemples il·lustratius i un nivell més detallat de descripció per garantir la sensació de consola unificada per a l'agent.</p> | 5,00 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|--------------------------|--|-------------------|
| | <p>Per millorar l'eficiència i l'operativitat dels agents, destaquen funcionalitats com els xatbots de la plataforma i les eines d'automatització visual per accelerar tasques operatives, sense entrar en detalls excessius.</p> <p>En general, tot i que la proposta es considera adequada, hi ha un enfocament predominant en la definició del producte, sense abordar en profunditat els detalls ni proporcionar una aproximació al servei d'atenció ciutadana.</p> | |
| IBM- VIEWNEXT | <p>La justificació de la selecció de la plataforma Salesforce és robusta, destacant especialment la consideració d'aspectes clau com la presència i estratègia de mercat del fabricant, especialment en el sector públic. A més, s'ofereix una detallada descripció de les capacitats del producte, tant en termes de prestacions com de configuració, destinades a millorar les operacions dels agents.</p> <p>Per la productivitat de l'agent es destaquen les avantatges de combinar el mòdul Knowledge amb la intel·ligència artificial per accelerar la resolució de casos, de la mateixa manera, es posa en valor les capacitats d'automatització de la plataforma, incloent plantilles de text i la funcionalitat Call-me-back. També es destaca l'ús d'Einstein Analytics per optimitzar l'operativa del servei i la recomanació de Lowcode en lloc del desenvolupament propi amb Apex. En resum, la proposta garanteix eficàcia en l'operativa de l'agent i en la configuració de la plataforma per respondre a les necessitats.</p> <p>La proposta de l'escriptori únic ofereix una visió completa, des de l'inici de l'atenció fins a la seva resolució, amb un enfocament global. S'incorpora el motor d'IA Einstein d'extrem a extrem, que permetrà millorar la operativa i la sensació d'un escriptori únic. A més, es posa èmfasi en les possibilitats d'integració de la base de coneixement, gestió de casos, contactes, eines com chatter, o qualsevol altra integració modular integrable com BackOffices, dins de la mateixa vista.</p> <p>No només per la gestió de la informació sinó sobretot per l'ajuda que pot aportar al agent operador.</p> <p>La gestió de l'omnicanalitat que es proposa passa pel motor Omnichannel, on es valora la integració de criteris de disponibilitat dels agents i les seves competències per encaminar les peticions, prevenint la saturació i reduint els temps d'espera dels ciutadans i alhora garantint que cada sol·licitud sigui gestionada pel professional més idoni per a cada cas.</p> <p>La proposta avança un pas més enllà en la descripció dels beneficis de l'ús del mòdul omnicanal, ja que possibilitaria la implementació d'informes globals que agrupin les dades clau de totes les interaccions, independentment del canal utilitzat.</p> <p>Finalment es posa en valor la prestació de la consola del supervisor omnicanal, des d'on es pot monitoritzar i sobretot variar les capacitats o regles d'enrutament de les cues en calent.</p> | <p>8,00</p> |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|----------------|---|--------------------------|
| | <p>En resum, la solució proposada per IBM-VIEWNEXT és excel·lent, ja que satisfà plenament tots els requisits exposats. Aprofundeix en les característiques clau, oferint exemples il·lustratius que aclareixen el seu funcionament. En alguns casos, es presenten exemples d'ús real, mentre que en altres s'incorporen il·lustracions rellevants. Aquest enfocament demostra que la solució aborda de manera completa els requisits plantejats i ofereix diverses opcions per a la seva cobertura.</p> | |
| NTTDATA | <p>NTTData basa la seva proposta en 4 eixos estratègics que es adequen perfectament als requeriments descrits al plec, així com als criteris valorables de l'apartat.</p> <p>Justifiquen amb detall la tria de la solució Salesforce respecte altres competidors de mercat. S'acompanya l'argumentació amb algunes comparatives interessants, així com rankings de posicionament del mercat de fonts contrastades.</p> <p>Plantejen l'omnicanalitat com una funcionalitat que va més enllà de la simple configuració de diversos canals d'entrada, vinculant-la de manera encertada amb el flux natural de l'atenció, sobretot en el procés de l'encaminament cap als agents. S'ofereixen valors diferencials per les diverses possibilitats que la solució ofereix (cues, skills, externs), així com la possibilitat d'afegir una nova figura del Supervisor Omnicanal com a proposta per afavorir la supervisió.</p> <p>Pel que fa a la sensació d'escriptori únic, s'aporta una il·lustració molt representativa d'una vista integrada, destacant especialment el llistat de l'històric de tràmits per facilitar l'operativa diària. En aquest sentit, també s'hi destaca la facilitat de conversar amb altres agents des de dins de la plataforma utilitzant Chatter.</p> <p>Respecte a la productivitat, NTTDATA centra el focus en 6 eixos fonamentals, on la relació entre ells és clau per maximitzar l'eficiència i la productivitat. Per exemple, es destaquen les virtuts en usabilitat juntament amb l'automatització i l'ús d'intel·ligència artificial, de forma ben integrada a la plataforma. Es podria haver enriquit la proposta amb una solució enfocada a optimitzar l'operativa sobre la base de coneixement, i com aquesta és relacionada amb IA del producte per agilitzar les cerques i les possibles respostes.</p> <p>Finalment, cal destacar especialment la varietat de fluxos d'automatització disponibles (pantalla, desencadenats, orquestrats, autoexecutables), que combinats amb la generació de notifikacions poden potenciar el valor i la qualitat de l'atenció.</p> | 7,20 |
| NUNSYS | <p>La proposta de Microsoft Dynamics presentada per NUNSYS es centra especialment en motius de Seguretat i Compliment de normatives en les relacions amb la ciutadania, així com en el seu paper destacat en la IA Generativa com a eix estratègic del mateix fabricant.</p> <p>Es valora l'enfoc de la decisió, però es troba a faltar una descripció sobre l'estratègia i el posicionament d'aquest producte respecte als principals productes del mercat.</p> <p>En termes generals, descriuen adequadament tots els requisits, tot i que en molts casos són genèrics i manquen de valor afegit en l'àmbit de l'atenció ciutadana.</p> | 5,00 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|---------------|---|-------------------|
| | <p>En el capítol dedicat a la Plataforma Única Integrada, algunes funcionalitats són presentades superficialment, sense abordar-les a fons per evidenciar el valor del producte en aquest aspecte. Per exemple, es menciona la capacitat de multisessió i una interfície centralitzada que proporciona accés a eines i informació, però la descripció manca de detalls, tant en la gestió de casos com en la integració amb altres eines.</p> <p>D'altra banda, en relació a l'Omnicanalitat, es descriuen amb gran detall les capacitats d'encaminament del producte, destacant-ne l'enorme flexibilitat que ofereix. Es valoren molt positivament, les capacitats de routing en termes de classificació i distribució per competències</p> <p>També s'aprecia el nivell de detall en els mecanismes d'assignació, tant en els mètodes establerts com en la flexibilitat per crear regles pròpies. La possibilitat de definir habilitats mitjançant models d'aprenentatge automàtic obre la porta a la creació de regles basades en models predictius, ja sigui per criteris de satisfacció o per estimació d'esforç. No obstant això, es troben a faltar detalls sobre les capacitats de configuració dels canals, com ara mitjançant eines de tercers, desenvolupaments personalitzats o tipologies específiques.</p> <p>Finalment, s'han identificat diverses mencions al llarg del document que contribueixen a millorar la eficiència i la productivitat. S'aprecia especialment la menció de les capacitats de la consola de l'agent i del supervisor, així com les funcionalitats d'automatització en la gestió dels casos i en altres àmbits. No obstant això, es troba a faltar una vinculació més clara del motor d'intel·ligència artificial per millorar encara més l'automatització i l'eficiència de l'operador.</p> | |
| SEIDOR | <p>La proposta de SEIDOR basada en Microsoft Dynamics no justifica els seus motius ni ofereix comparatives de mercat ni posicionament del producte proposat. En general, els requeriments es descriuen de forma teòrica sense aprofundir en la funcionalitat real del producte.</p> <p>L'apartat dedicat a l'Omnicanalitat manca de detalls significatius, malgrat la seva importància. Es declara el compliment dels requisits sense proporcionar el nivell de detall necessari per comprendre completament les capacitats de l'omnicanalitat.</p> <p>En relació a la Single Integrated Platform, més enllà del compliment al requeriment, es troba a faltar al llarg del document, més referències que reforcin aquest concepte, inclosos exemples il·lustratius que ajudin a entendre com la solució proposada contribueix a la sensació d'escriptori únic.</p> <p>S'identifiquen diverses prestacions de producte per ajudar a l'eficiència de l'operador però no es fan prou esment, ni prou profunditat per sumar la productivitat de l'agent.</p> <p>En general la proposta tècnica de Seidor es considera adequada malgrat té una notable manca de profunditat i orientació al servei d'atenció ciutadana</p> | 3,30 |

| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|-------------------|---|-------------------|
| PWC-INETUM | <p>PWC-INETUM detalla exhaustivament els avantatges de Salesforce Service com a solució de producte, proporcionant una descripció detallada de cada mòdul de l'ecosistema Salesforce. Destaca positivament com aquesta solució milloraria el servei d'atenció ciutadana en diversos casos d'ús. Tot i això, hauria estat favorable incloure una comparativa d'eines de mercat per contextualitzar millor la proposta, especialment en relació amb el posicionament i les tendències del mercat.</p> <p>Mòduls com SF Digital Engagement, es destaquen per millorar els canals d'atenció digital molt importants en els propers anys del servei, així com la plataforma d'interoperabilitat al núvol Mulesoft que faciliten la integració de les diferents solucions. També s'aprecia la solució "Einstein Trust Layer" com a model d'arquitectura d'intel·ligència artificial segura, aprofitant el nou ecosistema Hyperforce i la potència del servei Data Cloud per millorar la interoperabilitat de dades entre sistemes.</p> <p>En general, i respecte al compliment dels requeriments del plec, PWC-INETUM proporciona una descripció objectiva de les funcionalitats, tot i que en alguns casos deriva a enllaços del fabricant. Aquesta pràctica resulta confusa en alguns casos, ja que pot suposar un excés d'informació. En alguns casos, es troba a faltar una explicació detallada dels requeriments tipus TAR per demostrar com la plataforma resol aquests requisits d'arquitectura.</p> <p>Pel que fa al concepte d'omnicanalitat, la descripció és superficial i la informació es deriva a un enllaç del fabricant en anglès, que no compleix amb els requisits especificats en l'apartat. En lloc de configurar l'omnicanalitat, es detalla principalment la configuració de la consola.</p> <p>Per altra banda, es valora l'explicació que fan sobre la integració dels serveis Backoffice amb la consola de l'agent operador donant forma al concepte d'escriptori únic</p> <p>Finalment, en relació amb la productivitat i eficiència de l'agent operador, s'ofereixen aproximacions amb poc detall, especialment en l'ús de la intel·ligència artificial, com automatitzacions i resums de textos.</p> | 5,00 |

- **La proposta d'arquitectura tecnològica d'alt nivell per la Plataforma d'Atenció Ciutadana atenent a l'apartat 3.3.2 Serveis d'Integració del Plec de Prescripcions Tècniques. Es donarà un pes important al model d'interoperabilitat proposat que garanteixi aspectes claus com la incorporació de tecnologies cloud que permetin (fins un màxim de 4 punts):**
 - Reduir el time-to-market tant per la posada del servei inicial com de les futures evolucions de la plataforma.
 - Reducció del cost del manteniment.
 - Garantir l'escalabilitat davant pics elevats d'intercanvi de dades.



- Extensibilitat funcional i tecnològica.

| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|------------------|--|-------------------|
| ACCENTURE | <p>La proposta d'ACCENTURE destaca per la flexibilitat proporcionada gràcies a l'ecosistema Azure.</p> <p>El diagrama principal mostra les interaccions entre diversos sistemes, però manca de detalls específics sobre com es realitzarà la integració dels canals digitals, correu electrònic, missatges de text, xarxes socials i altres.</p> <p>Pel que fa als models d'interoperabilitat, es posa èmfasi en la importància d'una API rica en funcionalitats, també es destaquen positivament opcions alternatives i menys costoses com l'ús de connectors sense codi per accelerar integracions, o l'ús de plataformes de baix codi per a la construcció de connectors a Power Platform.</p> <p>Es menciona el cas específic del 012, però s'esperava una descripció més detallada sobre el tipus d'integració utilitzada.</p> <p>En general, s'identifica un model flexible i descentralitzat, que, si bé ofereix avantatges, també pot presentar desafiaments en la gestió de les integracions, la monitorització i el control, fet que podria complicar el manteniment i la gestió del desacoblament.</p> <p>En el capítol específic de l'escalabilitat es valora molt positivament l'autogestionat i sota demanda tant per al nombre de llicències, com per les eines i aplicacions.</p> <p>En relació al time-to-market, es descriu adequadament, amb un nivell de detall i justificació exhaustius, no obstant això, l'enfocament sembla prioritzar la millora de la productivitat de l'usuari per sobre de la celeritat en la posada en marxa.</p> <p>En relació a l'extensibilitat funcional i tecnològica, s'ofereix una descripció adequada dels mecanismes que s'utilitzaran per a les diverses integracions clau del sistema, com ara Sarcat i les trucades de vídeo. Un cop més, es destaca la capacitat d'extensibilitat mitjançant l'ús de plataformes de baix codi (lowcode) i sense codi (codeless), així com l'ús d'AppSource per a la incorporació de tercers, però manca especificar de quina manera es preservarà la mantenibilitat de la plataforma.</p> <p>Per finalitzar, no es menciona la relació entre l'arquitectura tecnològica presentada i el criteri per reduir els costos del seu manteniment.</p> | 2,65 |
| DELOITTE | <p>La proposta de Deloitte presta atenció a les intervencions funcionals, però no s'inclouen descripcions tecnològiques per explicar les integracions de les diverses solucions. En alguns casos, es fan mencions a termes com gestió d'events, SSO i ocasionalment, l'ús d'APIs, però s'esmenten de manera aïllada, indicant manca de definició del model d'interoperabilitat.</p> <p>Pel que fa a la integració amb la instància de Salesforce existent al 012, es recomana l'eina Salesforce-2-Salesforce com a</p> | 1,25 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|---------------------|---|--------------------------|
| | <p>facilitador de la integració i unificació nativa de les dues plataformes, però no s'aprofundeix en més detalls al respecte.</p> <p>Per reduir el time-to-market es fa menció a l'api de Salesforce com a mecanisme de reducció de l'esforç i temps per incorporar funcionalitats, i també a l'ecosistema AppExchange i Lightning per posar en marxa noves funcionalitats, però en cap dels casos, incideixen en la rapidesa de posar-les en marxa.</p> <p>En relació a l'escalabilitat, es mencionen característiques generals del producte per la seva naturalesa cloud, però no s'especifiquen detalls com les facilitats per incrementar el servei de forma automàtica verticalment, o horitzontalment.</p> <p>Per argumentar els avantatges de l'extensibilitat, s'apunta a les facilitats proporcionades pel mòdul AppExchange, LowCode o Lightning per a l'ampliació de funcionalitats. No obstant això, es troba a faltar alguna consideració sobre com l'ús d'aquests productes o mòduls contribueix a la sostenibilitat de la plataforma des d'una perspectiva arquitectònica.</p> <p>Finalment, per contribuir a la reducció dels costos de manteniment, s'indica l'ús natiu del producte SaaS i els seus avantatges evidents en aquest àmbit. No obstant això, no s'explica com es redueixen els costos de manteniment en el marc de l'arquitectura plantejada davant els desenvolupaments d'integració necessaris.</p> | |
| IBM-VIEWNEXT | <p>La proposta d'IBM-VIEWNEXT es centra en l'ús de Mulesoft com a plataforma SaaS per a la gestió d'integracions, destacant la seva versatilitat amb llibreries de connectors i capacitats d'orquestració. S'aprecia especialment la seva contribució a la gestió de la seguretat de la plataforma d'atenció ciutadana, així com la flexibilitat i escalabilitat en el desenvolupament de nous serveis, evitant duplicacions d'integracions i connexions punt a punt.</p> <p>Es destaca la identificació precisa de les modalitats d'integració, adaptant-se als sistemes corporatius existents com API manager o EventHub, i recolzant-se en Mulesoft com a orquestrador principal. S'aprecia la descripció exhaustiva de les integracions tecnològiques, coherent amb el disseny d'arquitectura proposat.</p> <p>Esment especialment per la integració amb la instància existent de Salesforce del 012, on la solució proposada s'ajusta òptimament per a la sincronització d'informació.</p> <p>Respecte el time-to-market, la proposta és adequada, i en totes les descripcions es posa en valor el temps d'acceleració per posar el component en marxa, a tall d'exemple, destaquem Automation Studio, per aconseguir l'execució d'activitats de màrqueting de forma automàtica.</p> <p>En relació a l'escalabilitat, es destaca que la proposta contribueix a un model escalable i sostenible davant nous serveis, evitant duplicitats d'integracions i connexions punt a punt entre sistemes. D'altra banda, l'arquitectura de Salesforce Hyperforce sobre AWS</p> | 4,00 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|----------------|---|--------------------------|
| | <p>en regió europea, garanteix la seguretat i l'escalabilitat davant pics de carrega.</p> <p>En referència a l'extensibilitat, a part dels components ja descrits com eines com Flow Builder i Automation, que permeten obrir la porta a extensions funcionals, també s'aposta de forma favorable per 3 components de Lowcode de valor afegit Velocity, que de forma senzilla, permeten fluxos guiats, i estendre integracions.</p> <p>Per últim, sobre la reducció dels costos de manteniment, es destaca especialment l'enfocament modular de la proposta, el qual està clarament orientat a la reutilització dels seus components i a un creixement harmònic i escalable.</p> <p>Aquesta orientació contribueix significativament a la reducció dels costos. A més, en cada mòdul i component tecnològic abordat, s'incorpora una perspectiva específica centrada en la reducció dels costos.</p> | |
| NTTDATA | <p>La proposta d'interoperabilitat de NTTDATA es valora per la utilització de la passarel·la Mulesoft per a encapsular les integracions cap a l'API Manager.</p> <p>La fase 3 de la proposta s'alinea adequadament amb l'escenari desitjat, especialment considerant la migració del CRM del 012 i la resta d'integracions. S'han identificat amb precisió totes les solucions i els canals que requereixen integració, amb propostes adients. No obstant això, es detecta una manca de detall en relació amb la plataforma Mulesoft; totes les descripcions l'associen amb una eina d'integració, sense especificar els beneficis d'incorporar entenent que és una plataforma d'interoperabilitat al núvol i que pot prestar més valor afegit com diversos patrons de integració, o la mateixa governança de les integracions.</p> <p>S'argumenta que les funcionalitats estàndard de Salesforce ja contribueixen de manera notable a la reducció del time-to-market per a la implementació del servei. A més, es proposen eines de monitorització i orquestració com a valor afegit. També es ressalta la importància de Mulesoft en la disminució del time-to-market i el cost associat a les integracions, així com l'ús de la intel·ligència artificial per accelerar la implementació de determinades funcionalitats.</p> <p>En matèria d'extensibilitat s'expressa de forma favorable, tot i que de manera superficial, a les facilitats proporcionades per la plataforma, incloent-hi eines d'extensibilitat tecnològica i funcional com AppExchange, APEX i Lightning Web Components per a desenvolupar necessitats, així com APIs i personalitzacions declaratives destinades a usuaris no tècnics.</p> <p>Pel que fa a l'escalabilitat, declaren que es garanteix per la pròpia naturalesa SaaS al núvol del producte, on les dades que s'executen a la plataforma Salesforce s'implementen i repliquen en diversos centres de dades de diferents geografies. No obstant això, es troba faltar una visió més holística incloent solucions la</p> | 3,25 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|---------------|--|-------------------|
| | <p>relació amb Mulesoft i les seves integracions.</p> <p>D'altra banda sí que es valora pertinentment els panells de control per gestionar adequadament l'ús dels objectes, les dades, apis, etc. , i demanar de manera anticipada ampliacions de la plataforma.</p> <p>En relació a la reducció de costos, s'indiquen les avantatges derivades de la modalitat SaaS, com per exemple la infraestructura del servei o les actualitzacions automàtiques</p> <p>De manera més específica, es detalla que sempre s'utilitzaran els estàndards i capacitats natives, contribuint així a una reducció dels costos.</p> | |
| NUNSYS | <p>NUNSYS presenta un model d'arquitectura principalment basat en els components de tecnologia de Microsoft, que classifica per serveis. No obstant això, no s'aborda detalladament el model d'interoperabilitat, ni s'especifica la relació tecnològica o els models d'integració entre els components, ja sigui de Microsoft o de les solucions de la Gencat.</p> <p>Malgrat que es descriu coherentment el flux d'atenció d'extrem a extrem mitjançant els workstreams i el sistema d'enrutament, manca una contribució tecnològica que relacioni el model d'arquitectura. El diagrama presentat tampoc identifica les solucions o components dedicats a la interoperabilitat.</p> <p>Pel que fa a la reducció del time-to-market, hi ha referències superficials a l'acceleració del codi, com ara els mecanismes lowcode, les automatitzacions i l'ús de Copilot, però manca detall per representar l'acceleració en la posada en marxa de noves funcionalitats o serveis, especialment vinculades al model d'arquitectura tecnològica.</p> <p>S'ha detallat satisfactòriament l'extensibilitat funcional de l'ecosistema, destacant les facilitats d'extensió no només a través del Marketplace, sinó també amb els mecanismes lowcode de Power Platform, amb exemples il·lustratius i l'ajuda de Copilot per a la creació de components.</p> <p>Per altra banda, en relació a l'escalabilitat, es proposen els avantatges inherents de la modalitat SaaS i l'allotjament a Azure, contribuint coherentment a l'ajust de recursos segons la demanda. També s'ha valorat positivament la possibilitat de configurar alertes i notificacions sobre el consum de recursos per actuar preventivament, però falta una visió més holística de la plataforma i l'escalabilitat del model d'interoperabilitat, especialment en integracions amb solucions de la Gencat.</p> <p>En referència a la reducció dels costos de manteniment del model arquitectònic, s'han destacat els avantatges del multitenant, però no s'ha explicat com aquests es poden aplicar en un model d'un únic tenant, ni com s'eficienten els costos de manteniment dins del marc de l'arquitectura plantejada.</p> | 1,75 |
| SEIDOR | <p>El model d'arquitectura presentat per SEIDOR s'estructura amb una combinació de components de Microsoft i les solucions de la Generalitat de Catalunya (Gencat).</p> <p>Tot i que es fa menció de mecanismes low-code i d'analitzar-ho en detall durant la fase de descobriment del projecte, es nota la manca d'una visió detallada del model d'interoperabilitat. La</p> | 1,40 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|-------------------------------|--|-------------------|
| | <p>proposta hauria de proporcionar una visió més precisa de la relació entre les solucions de Microsoft i les de la Gencat. En alguns apartats, es destaquen les capacitats de les APIs de Dynamics i el mecanisme de subscripció a esdeveniments mitjançant webhooks. No obstant això, aquestes referències són massa generalistes i incorrectes, ja que s'associa EventHub i API Manager amb la plataforma cloud d'Azure, quan en realitat són solucions pròpies de la Generalitat.</p> <p>En relació a la reducció del time-to-market, tot i les referències a les capacitats lowcode i les automatitzacions que ja insinuen una acceleració en la implementació de funcionalitats, aquest capítol específic no s'esmenta al llarg del document, ni tampoc en la seva relació al model d'arquitectura tecnològica proposat.</p> <p>D'altra banda, no es destaca cap aportació en termes d'escalabilitat més enllà de les inherents al producte en modalitat SaaS que permetin valorar aquesta característica en la visió completa de l'arquitectura proposada. l'elevada importància de les integracions del producte amb la resta de solucions Gencat requereix garantir que el sistema en global suportarà la càrrega davant pics puntuals de servei.</p> <p>D'altra banda, no es posa de manifest cap contribució específica en termes d'escalabilitat més enllà de les capacitats inherents del producte. Aquest aspecte és fonamental per avaluar la característica d'escalabilitat en la visió completa de l'arquitectura proposada. Donada la importància crítica de les integracions del producte amb les solucions de la Generalitat de Catalunya, és essencial garantir que el sistema en conjunt pugui gestionar eficaçment els pics puntuals de càrrega en el servei. L'extensibilitat funcional de l'ecosistema es centra en l'ús de solucions com Power Platform/LowCode, Marketplace i AppSource. Per exemple, es fa servir el Lowcode per gestionar camps personalitzats i complir amb els requeriments específics. Malgrat això, no s'hi profunditza prou en el detall d'aquestes implementacions.</p> <p>Finalment, no es detalla cap estratègia que contribueixi a reduir els costos de manteniment dins del marc de l'arquitectura plantejada i els desenvolupaments d'integració necessaris.</p> | |
| <p>PWC- INETUM</p> | <p>PWC-INETUM ofereix una descripció completa dels diversos components de Salesforce i les seves funcions. Es destaca particularment l'aportació de Mulesoft per a orquestrar les integracions de manera eficient i adaptar-se a l'arquitectura de interoperabilitat del CTTI. L'objectiu és reutilitzar tots els components existents i minimitzar el seu impacte en la forma actual de treballar.</p> <p>Es realitza un desplegament exhaustiu de les tipologies d'integració, demostrant una àmplia experiència en aquest àmbit, per exemple s'explica detalladament en quins casos convé utilitzar Eventhub de Gencat i en quins no, i a més, es proporciona una comparativa interessant de les diverses tipologies d'integració, aprofundint en els possibles dissenys. Es descriu de forma encerada cada solució tecnològica i el model d'integració més adient per a cada cas, així per exemple, es destaca la importància que la integració amb la BDSeu comenci amb rest services a la fase 1, amb la possibilitat d'una integració més robusta en fases posteriors del projecte.</p> <p>Es valora positivament la contribució de Einstein Trust Layer com a valor afegit per a una arquitectura segura d'IA, integrada de</p> | <p>1,75</p> |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|-------|---|-------------------|
| | <p>manera nativa a la plataforma Salesforce per a la residència i el compliment de dades. A més, es destaca el detall de Datacloud i el seu procés zero ETL, que facilita la consolidació de dades del ciutadà en un únic reservori.</p> <p>Cal remarcar que la proposta no inclou les descripcions dels requisits amb codificació TAR, que fan referència a l'arquitectura tecnològica fet que dificulta la comprensió i la lectura per identificar aquests compliments.</p> <p>En relació a la reducció del time-to-market, tot i les referències constants a les capacitats lowcode i les automatitzacions que ja insinuen una acceleració en la implementació de funcionalitats, aquest capítol específic manca de detall, especialment pel que fa al model d'arquitectura tecnològica proposat. Tot i l'aposta per la plataforma Mulesoft, no s'explora com s'abordarà per assegurar la màxima eficiència d'aquest concepte.</p> <p>Es dedica poc espai a les avantatges que ofereix el model d'arquitectura en termes d'escalabilitat, malgrat saber que la solució és altament escalable, com ho indiquen els requeriments.</p> <p>Pel que fa a l'extensibilitat, es fa referència a AppExchange com a Marketplace del fabricant per mostrar les possibilitats d'extensió, així com a eines Lowcode com Lightning o APEX. No obstant això, manca detall sobre aquestes eines per comprendre totes les seves possibilitats.</p> <p>Finalment, no es detalla cap estratègia que contribueixi a reduir els costos de manteniment dins del marc de l'arquitectura plantejada i els desenvolupaments d'integració necessaris.</p> | |

- **Millora contínua (fins un màxim de 4 punts):**
 - **Contribució al full de ruta del producte (fins un màxim de 2 punts)**
 - **Visió global dels usuaris del producte.** Es valorarà els mecanismes de recollida per part del fabricant per comprendre les necessitats sorgides des de la comunitat de clients, per tal d'assegurar-se que les millores s'ajustin a les seves expectatives (fins un màxim d'1 punt).

| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|------------------|--|-------------------|
| ACCENTURE | <p>La proposta d'ACCENTURE inclou la solució "Community of Practices" de Dynamics 365 com a mitjà per intercanviar idees amb l'equip de producte. Tot i això, manquen detalls sobre com es prioritzen les idees i com es gestiona la demanda de necessitats, així com l'impacte que aquestes idees podrien tenir en el full de ruta. D'altra banda, s'ofereix un portal d'idees, però no es proporcionen detalls sobre com es processen les idees recopilades ni sobre la gestió d'aquest procés. Finalment, es recomana el programa FastTrack per a grans clients com una manera d'obtenir bones pràctiques per posar en marxa la plataforma, però aquest programa no contribueix a enriquir el producte ni a influir en el full de ruta.</p> | 0,20 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|---------------------|---|--------------------------|
| DELOITTE | Es valoren positivament les propostes enfocades a millorar el producte presentades pels diversos membres de la comunitat de clients. Tant les sessions destinades a fomentar la generació d'idees com els diferents mecanismes per recollir aportacions, com ara grups de discussió o entrevistes en profunditat amb els clients, exemplifiquen la diversitat de canals disponibles per a captar les seves necessitats. No obstant això, s'observa una manca en la definició de la prioritat de cada canal i en la identificació del canal més idoni per a impulsar noves iniciatives. | 0,80 |
| IBM-VIEWNEXT | La proposta d'IBM-VIEWNEXT simplifica la comprensió de les polítiques del fabricant i ofereix els mecanismes clau per incorporar i prioritzar noves idees. Es posa èmfasi en la transparència del procés de contribució al full de ruta, amb la possibilitat de millorar-lo de manera recurrent amb noves característiques. També s'aprecien els mètodes de priorització d'idees, com la votació o la priorització amb monedes, els quals estimulen la participació activa de la comunitat. D'altra banda, es destaca el paper central del seu mecanisme "IdeaExchange" en la generació de millores, així com les enquestes de satisfacció i els consells assessors dels clients. | 1,00 |
| NTTDATA | NTTDATA descriu adequadament tots els canals que ofereix el fabricant, i es valora especialment que seleccionin aquells que ofereixen l'oportunitat de recollir comentaris dels clients de la seva comunitat. S'aprecia l'èmfasi posat en els mecanismes relacionats amb les enquestes de satisfacció i tots aquells que fomenten les relacions amb els clients de manera intensiva, com ara els grups de discussió o les entrevistes, així com el programa IdeaExchange com a canal per a la veu del client. Aquests mecanismes contribuiran de manera significativa a millorar l'evolució contínua del producte. Per millorar la proposta, seria útil aprofundir en la prioritat dels canals disponibles i la política de priorització de les propostes per part del fabricant. | 0,80 |
| NUNSYS | Tot i que proposen un pla de qualitat que inclou l'establiment d'una "daily room" per fer el seguiment de la implantació, com també al programa Fast Track per al bon ús del producte, però aquests enfocaments no responen directament a les necessitats de millora contínua del producte Dynamics 365. No s'identifica cap mecanisme concret per a la recollida de necessitats que contribueixi al full de ruta global dels clients de Dynamics 365. | 0,00 |
| SEIDOR | La proposta esmenta breument el portal d'idees de Microsoft, com a mecanisme genèric per a clients, però no proporciona detalls sobre com es processen les idees recollides ni sobre la gestió d'aquestes | 0,20 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|------------------------|--|-------------------|
| PWC- INETUM | Es valora la gran diversitat de mecanismes presentats per a la recollida de necessitats que impulsen la comunitat a millorar el producte. Destaquem les reunions Dreamforce, especialitzades amb clients, la generació d'idees des dels centres d'innovació i el programa de patrocinadors executius. També s'aprecia que PWC-INETUM posi l'accent en la satisfacció del client a través de la comunitat interactiva en línia del fabricant, la qual cosa es considera que fomenta la contribució col·laborativa. Malgrat que tots els canals es descriuen amb un nivell de detall elevat, es podria millorar afegint criteris d'importància o prioritat per ajudar a determinar quins canals són més interessants que altres, així com els mecanismes que ofereix el fabricant per prioritzar iniciatives | 0,80 |

- **Visió client.** Es valorarà els mecanismes de recollida per part del fabricant per comprendre les necessitats sorgides en l'àmbit d'aquesta contractació, i per tant, de la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana de la Generalitat de Catalunya, i com aquestes poden arribar a influir en el full de ruta del producte (**fins un màxim d'1 punt**).

| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|------------------|---|-------------------|
| ACCENTURE | La proposta se centra en l'ús del programa FastTrack com a suport per a noves funcionalitats, però no detalla com aquest programa pot ajudar a la DGSEC a influir en les prestacions del producte i, per tant, el seu full de ruta. D'altra banda, s'esmenta la figura d'un enginyer dedicat per aquesta tasca, que actua com a intermediari entre el client i el fabricant. No obstant això, no queda clar si aquest enginyer pertany al proveïdor o al fabricant, ni es detalla el seu grau d'impacte en la gestió de millores del producte. | 0,20 |
| DELOITTE | DELOITTE ofereix una gran varietat de mecanismes que semblen idonis per a la captació de noves necessitats i la contribució al full de ruta. Per exemple, la figura del Customer Manager o el consell assessor del client són opcions interessants, però manca informació sobre com accedir a aquests canals i quina és la prioritat de les iniciatives. Un aspecte positiu és la presència d'un responsable d'aliances amb el fabricant i la possibilitat de connectar amb alts càrrecs de la companyia a través del programa de patrocinadors executius. Una millora potencial de la proposta seria incloure propostes que impliquin | 0,60 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|---------------------|--|--------------------------|
| | una participació directa de la Generalitat, aprofitant el seu pes institucional. | |
| IBM-VIEWNEXT | <p>La proposta de IBM-VIEWNEXT destaca especialment per la seva relació com a Partner estratègic amb el fabricant, sobretot pel seu rol com a membre del Partner Advisor Board de Salesforce. Aquesta relació és clau per acompanyar, orientar i analitzar de manera directa les necessitats actuals i futures, influint així en l'evolució del full de ruta de Salesforce i assegurant una millora contínua i adaptació del servei de la DGSDEC per al benefici de la ciutadania.</p> <p>A més, la proposta és considerada ben enfocada i personalitzada, ja que ajuda a prioritzar les necessitats de la Plataforma d'Atenció Ciutadana (PAC) en el full de ruta del producte. Es valora especialment la participació en el laboratori d'Innovació, així com en els workshops d'ideació i desenvolupament de prototips, es reconeix el potencial d'aquesta col·laboració per millorar el servei d'atenció ciutadana de manera simultània a la implantació i el manteniment del servei.</p> | 1,00 |
| NTTDATA | <p>NTTDATA ofereix diversos canals per recollir les necessitats sorgides a nivell dels clients en general, però no personalitzen cap especialment per al posicionament de la Generalitat, desaprofitant el pes institucional d'aquesta entitat. En aquest context, es fa evident la manca de figures com els Customer Success Managers (CSM), que podrien actuar com a enllaços directes entre el client i el fabricant, facilitant una relació més àgil i incrementant la influència de les propostes sorgides des del projecte.</p> <p>A més dels CSM, també es podrien considerar figures més properes als alts càrrecs del fabricant, amb l'objectiu d'establir una relació més estreta i estratègica, que permeti una millor comprensió de les necessitats específiques de la Generalitat i una resposta més efectiva a aquestes necessitats en el marc del desenvolupament del producte.</p> | 0,20 |
| NUNSYS | <p>De la mateixa manera, proposen mecanismes enfocades a la millora del seguiment de la implantació i no del recull de millores originades per la DGSEC ni com aquestes poden arribar a influir en el roadmap global del producte</p> <p>No s'identifica cap mecanisme concret per la recollida de necessitats que contribueixi al full de ruta global originat per l'equip de projecte de la DGSEC, o de la mateixa Generalitat de Catalunya</p> | 0,00 |
| SEIDOR | <p>La proposta esmenta breument el portal d'idees de Microsoft, com a mecanisme genèric per a clients, però no aporten cap valor diferencial per a l'àmbit de la Generalitat. Tampoc esmenten detalls sobre com es processen les idees recollides ni sobre la gestió d'aquestes,</p> | 0,00 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|-------------------|---|-------------------|
| PWC-INETUM | <p>S'ofereixen diversos canals per recollir les necessitats que puguin sorgir en el marc del contracte, però trobem a faltar la presència d'alguna figura propera al client, com un Customer Success Manager (CSM), que actui com a enllaç amb el fabricant assegurant que les necessitats i les preocupacions de la Generalitat es comuniquen amb eficàcia i es tenen en compte en el full de ruta del producte.</p> <p>D'altra banda, seria útil establir una relació clara entre els canals oferts i les possibilitats d'impacte en el full de ruta del producte. És important identificar quins canals ofereixen una influència més directa i significativa en les decisions de desenvolupament del producte.</p> | 0,20 |

- **Tipologia i periodicitat dels canvis (fins un màxim de 2 punts)**

| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|------------------|--|-------------------|
| ACCENTURE | <p>La proposta descriu la implementació de dues major releases anuals, amb la flexibilitat per als clients d'adoptar o no els canvis proposats. Tot i que aquesta xifra és adequada, és notablement menor en comparació amb altres solucions disponibles al mercat. Pel que fa a les minor releases, no s'especifica una periodicitat concreta, la qual cosa pot generar incertesa entre els clients.</p> <p>Com a valor afegit, es posa a disposició dels clients un release planner proporcionat pel mateix fabricant, que conté informació detallada sobre dates i continguts de les actualitzacions. Aquesta eina inclou continguts multimèdia informatius que poden ser útils per a la comunicació i formació sobre les noves funcionalitats.</p> <p>Tot i així, la proposta es considera poc detallada i no aporta el valor afegit esperat. Es valoraria positivament la inclusió de serveis addicionals per part del proveïdor, com ara assistència en el seguiment i desplegament dels canvis.</p> | 0,80 |
| DELOITTE | <p>Es valora positivament el nombre de versions anuals per a grans desenvolupaments. Tres actualitzacions a l'any representen una cadència de creixement adient, amb millores que es poden activar de manera voluntària i</p> | 1,00 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|---------------------|--|-------------------|
| | <p>mecanismes que contribueixen a agilitzar aquest procés. Aquest ritme d'actualització freqüent permet una adaptació ràpida als canvis del mercat i una millora contínua del producte, mantenint-se al pas amb les demandes dels clients i les últimes tendències tecnològiques.</p> <p>Pel que fa a les actualitzacions menors, no es proporciona informació específica sobre la seva periodicitat.</p> <p>Finalment, la proposta es podria haver abordat amb més detall i aportar algun element de valor afegit, com per exemple la inclusió de serveis addicionals per part del proveïdor, com ara assistència en el seguiment i desplegament dels canvis.</p> | |
| IBM-VIEWNEXT | <p>La proposta de IBM-VIEWNEXT descriu de manera adequada la distinció entre les minor releases i les major releases, ressaltant els beneficis que aquestes aporten al creixement evolutiu del producte. Es detalla que hi haurà tres major releases anuals, una xifra considerada més que adequada per garantir una evolució ràpida del producte.</p> <p>En aquest mateix context, IBM-VIEWNEXT ofereix un servei addicional que es considera positiu. Proposen organitzar sessions informatives dirigides als equips de CTTI i DGSEC per informar sobre les tendències i les darreres millores, especialment centrades en el servei de la plataforma d'atenció ciutadana. Aquesta iniciativa es considera fonamental, ja que evita el risc que les millores incorporades quedin desaprofitades minvant així el valor del procés de millora contínua.</p> <p>Pel que fa a les minor releases, s'indica que es realitzen de manera regular, tot i que no s'especifiquen les temporalitats exactes.</p> | 1,80 |
| NTTDATA | <p>La proposta de NTTDATA resumeix de manera adequada els mecanismes de notificació de noves releases. També destaca que la solució Salesforce es millora tres vegades a l'any amb actualitzacions principals, la qual cosa és valorada positivament per la seva contribució a una evolució contínua del producte. A més, s'aprecia que les actualitzacions menors es duen a terme de forma automàtica, tot i que no es detalla amb quina freqüència es produeixen.</p> <p>D'altra banda, es descriu de forma molt superficial un servei per explicar les millores del producte. Es considera útil ampliar aquesta descripció per comprendre millor com aquestes sessions beneficiaran el client i com contribuiran a una millora continuada del servei d'atenció ciutadana.</p> | 1,60 |
| NUNSYS | <p>La proposta descriu en un altre apartat, dins del requeriment FAD5, de manera superficial les onades de millora, que consisteixen en dues actualitzacions anuals. Tot i que aquesta xifra és adequada, és inferior en comparació amb altres solucions disponibles al mercat. Tanmateix no descriuen periodicitat per les releases menors.</p> <p>A més, es descriu el planificador de versions</p> | 0,80 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|------------------------|---|-------------------|
| | <p>proporcionat pel fabricant, el qual és útil per a realitzar comunicacions i formacions sobre les noves funcionalitats.</p> <p>No obstant això, la proposta és poc detallada i no aporta el valor afegit esperat. Es valorarien serveis addicionals per part del proveïdor per al seguiment i desplegament dels canvis.</p> | |
| SEIDOR | <p>La proposta descriu dues actualitzacions principals anuals, amb la flexibilitat per als clients d'adoptar o no els canvis. Tot i que aquesta xifra és adequada, és menor en comparació amb altres solucions disponibles al mercat. Tanmateix no descriuen periodicitat per les releases menors-</p> <p>D'altra banda, es valora positivament la inclusió d'un enginyer de Microsoft dins del programa Fast Track, que pot proporcionar un suport addicional i una millor orientació per als clients.</p> | 1,20 |
| PWC- INETUM | <p>PWC-INETUM presenta una proposta basada en una freqüència de tres grans millores anuals, la qual cosa representa un indicador molt adequat per mostrar el creixement evolutiu del producte. A més, es detalla de manera exhaustiva el cicle de vida dels desplegaments, no només identificant la fase en què es pot trobar cada evolutiu, sinó també el temps requerit per tenir-lo disponible. Aquesta transparència facilita el seguiment i la coordinació de la millora contínua per part dels equips de manteniment.</p> <p>Pel que fa a les releases de tipus menor, s'explica que aquestes s'efectuen de forma automàtica en segon pla, mantenint el servei sense interrupcions. A més, es proporciona documentació abans i després de la implementació de la versió principal. Malgrat aquesta detallada descripció de les actualitzacions majors, no es proporciona informació específica sobre la periodicitat de les actualitzacions menors.</p> | 1,80 |

- **Comunitat (fins un màxim de 4 punts):**

Es valorarà la capacitat d'ampliar o estendre la Plataforma d'Atenció Ciutadana per mitjà d'una comunitat d'aplicacions facilitada pel fabricant de la solució CRM, i on els proveïdors certificats en la solució aporten i la incrementen. Per tal de mesurar la maduresa i l'evolució de la comunitat d'aplicacions, es valorarà:

- Grandària de la comunitat en termes de nombre d'aplicacions
- Grau de creixement de la mateixa
- Rapidesa en la posada en servei de les solucions de la comunitat sense desenvolupament de codi



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|---------------------|--|--------------------------|
| ACCENTURE | <p>El proveïdor esmenta AppSource de Microsoft i CoP d'ACCENTURE per destacar una gamma d'avantatges en la compartició de coneixement de la plataforma. No obstant, no es fa cap referència en termes de la magnitud d'aplicacions, més enllà de mencionar que són milers. D'altra banda, no es proporciona informació específica que permeti determinar el grau o la velocitat de creixement d'aquestes comunitats d'aplicacions. Tampoc s'aborda la rapidesa en posar en marxa, ja sigui aplicacions del propi mercat o addicionals. A més, no s'indiquen els quantificadors sol·licitats.</p> | 0,80 |
| DELOITTE | <p>El proveïdor proposa la utilització del Marketplace AppExchange per a aquest propòsit, oferint un volum considerable amb més de 7.000 aplicacions disponibles, així com solucions SaaS i PaaS. A més, ofereix components i serveis propis ja desenvolupats com una extensió de la plataforma, el que suposa un clar valor afegit.</p> <p>No existeix informació concreta que permeti determinar el grau o la velocitat de creixement d'aquestes comunitats d'aplicacions.</p> <p>La plataforma proposada pel proveïdor permet fins i tot un desenvolupament sense codi, basant-se en configuració i parametritzacions. Tot i que s'aporta una imatge de la pantalla d'instal·lació, es podria haver detallat amb més concreció com es realitza la posada en marxa de solucions.</p> | 1,90 |
| IBM-VIEWNEXT | <p>IBM-VIEWNEXT proposa l'ús de l'AppExchange de Salesforce, que destaca per un volum d'aplicacions molt considerable, amb més de 5.000 opcions disponibles. Es destaca no només pel nombre d'aplicacions, sinó també el nombre d'instal·lacions, ressenyes i consultors especialitzats, fet que ajuda a entendre la seva magnitud.</p> <p>A més, es ressalta que el proveïdor ha desenvolupat una trentena d'aplicacions que ja estan disponibles al mercat d'aplicacions.</p> <p>Quant al creixement, es destaca l'explicació sobre la xarxa col·laborativa i es presenten dades significatives, com ara un creixement del 162% en menys de dos anys. També ressalta els esdeveniments en els que participa el proveïdor i que tenen la finalitat d'incrementar aquest creixement.</p> <p>Respecte la rapidesa, es posa en valor que permet el desenvolupament sense la necessitat de codi. A més, es demostra la senzillesa de la seva instal·lació a través d'una explicació pas a pas, que il·lustra la rapidesa amb què es pot posar en marxa el servei.</p> | 4,00 |
| NTTDATA | <p>NTTDATA proposa l'ús del mercat d'aplicacions d'AppExchange, proporcionat pel fabricant, el qual compta amb un volum d'aplicacions molt elevat, superant les 7.000 opcions disponibles. Es destaca l'anàlisi del creixement experimentat pel mercat i els motors d'aquest creixement</p> <p>Es valora positivament la inclusió d'un gràfic que il·lustra de manera clara i concisa la progressió lineal del creixement de la comunitat, tant en el passat com en les</p> | 4,00 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|-------------------|---|--------------------------|
| | <p>previsions futures.</p> <p>Pel que fa a la rapidesa en la posada en marxa, s'ofereix una descripció detallada de les accions disponibles i del procés complet per instal·lar una aplicació, demostrant la seva simplicitat d'ús</p> | |
| NUNSYS | <p>El proveïdor destaca els aspectes més rellevants de la comunitat del producte proposat, però no especifica les volumetries associades. Tampoc proporciona dades que permetin evidenciar i avaluar el creixement de les comunitats d'aplicacions.</p> <p>Finalment, no ofereix informació que demostrï la rapidesa en el procés d'instal·lació, més enllà d'un servei que facilitaria la instal·lació de les aplicacions.</p> | 0,00 |
| SEIDOR | <p>El proveïdor proposa la utilització del Marketplace AppSource per a aquest propòsit, oferint un volum molt elevat amb més de 7.000 aplicacions. No obstant això, no hi ha informació concreta per evidenciar la velocitat de creixement d'aquestes comunitats d'aplicacions.</p> <p>Es destaca el volum de 7 milions de desenvolupadors mensuals sobre la plataforma Power Platform, el qual podria indicar un creixement ràpid de la comunitat, però no es garanteix que aquests desenvolupaments es tradueixin en forma d'aplicació al Marketplace.</p> <p>Finalment, el proveïdor no proporciona informació que evidencïi el procés d'instal·lació, i per tant no es permet comprovar la suposada facilitat d'aquesta instal·lació.</p> | 1,30 |
| PWC-INETUM | <p>L'oferta és limitada a mencionar les possibilitats del AppExchange com a mercat d'aplicacions, però no indica cap valor afegit per part del propi proveïdor. Tampoc fa referència a cap tipus d'experiència en aquest sentit.</p> <p>Respecte a la grandària, el volum d'aplicacions és molt elevat, amb més de 7.000 disponible.</p> <p>No existeix informació concreta que permeti determinar el grau o velocitat de creixement d'aquestes comunitats d'aplicacions.</p> <p>La plataforma proposada permet el desenvolupament sense codi i amb codi baix (low-code). Tot i que la informació proporcionada es fonamenta en la senzillesa del desplegament no s'aporta informació prou específica sobre com es du a terme aquest procés que demostrï aquesta simplicitat.</p> | 1,30 |



- **Cas d'ús d'atenció al ciutadà/na (fins a un màxim de 10 punts) (CIP)**

Aquest cas d'ús es puntua segons les 4 categories següents:

- **Capacitats de producte** com a mesura de l'eficiència i agilitat en el procés de resolució del cas d'ús proposat de manera ràpida i efectiva mitjançant els recursos que proporciona la Plataforma d'Atenció Ciutadana proposada (time-to-market) (fins a un màxim de 2,5 punts).

| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|------------------|--|-------------------|
| ACCENTURE | <p>La proposta presenta una visió del flux d'atenció diferent a la plantejada inicialment, introduint un canvi alternatiu des de l'inici on es contempla l'accés a una oficina presencial per recollir el certificat i la posterior pujada del document digitalment. També s'observa un canvi en els detalls del cas d'ús, passant del canal SMS al canal WhatsApp. Es valoren únicament els passos que coincideixen amb l'escenari descrit inicialment o aquells que el milloren, sempre que responguin als requisits definits.</p> <p>La solució proposada es centra en ressaltar l'omnicanalitat a través de l'Omnichannel i la IA Copilot per agilitzar les tasques de l'operador, com ara el resum de converses o correus, i fins i tot l'anàlisi del sentiment, millorant així l'aproximació al ciutadà. No obstant això, manca la relació amb les funcionalitats o mòduls del producte en la resolució de cada pas del cas d'ús.</p> <p>S'aprecia la proposta de la solució Agent Script per facilitar les integracions amb els BackOffices a nivell d'enllaç web, tot i que es manca informació sobre com es transfereix el context de la sessió i la informació del cas a les eines. A més, es valora positivament la integració amb el gestor de cites per gestionar les preferències dels usuaris i la proposta de videotrucada per agilitzar l'atenció.</p> <p>Tot i això, la integració de WhatsApp i del canal d'SMS mitjançant solucions tercers com Twilio no s'avalua positivament perquè s'allunya de l'estàndard de caixa.</p> <p>En general, la proposta presenta un alt nivell d'adequació parcial, amb algunes àrees ben cobertes del cas d'ús, però es troba a faltar un major detall en aspectes de automatització per millorar l'operativa de l'agent per resoldre el cas d'ús.</p> | 1,00 |
| DELOITTE | <p>La proposta identifica amb precisió els punts crítics en el Journey del ciutadà per cada canal d'atenció, fet que permet enfocar la solució en optimitzar accions d'eficiència operativa i proactiva.</p> <p>També detalla exhaustivament els components del producte necessaris per resoldre el cas d'ús en</p> | 1,75 |



| Al·lies | Valoració | Valoració tècnica |
|---------------------|--|--------------------------|
| | <p>cadascuna de les fases, però no aborda completament com aquests mòduls poden millorar l'eficiència i l'agilitat. Així per exemple, s'explica el funcionament de mòduls com Calendari, Macros, o Plantilles, però no detallen quines accions recollirien en el cas d'ús proposat.</p> <p>També a mode d'exemple, no descriuen com es realitza l'enviament de SMS al ciutadà, i com enllaça aquesta funcionalitat amb els mòduls proposats.</p> <p>S'observa una disponibilitat notable d'accions a l'escriptori únic, amb vistes positives com la llista de tràmits i registres del ciutadà, però es troba a faltar una vista per accedir als Backoffices des d'aquest escriptori. En el pas a la digitalització, no es descriu clarament com es comunica amb el ciutadà, ja sigui per correu electrònic o trucada, per coordinar cites prèvies.</p> <p>En resum, es presenten propostes positives per millorar l'eficiència i l'agilitat, especialment des de l'escriptori únic, tot i que manquen exemples concrets de vinculació amb els BackOffices de Tramitació. També es valora positivament l'accés a la traçabilitat de les interaccions del ciutadà, però es suggereix explorar més les possibilitats d'automatització del producte proposat. La proposta és clara i estructurada, encara que es detecten punts on manca detall.</p> | |
| IBM-VIEWNEXT | <p>IBM-VIEWNEXT presenta una proposta detallada, elaborada amb un journey que parteix d'un arquetipus d'usuari. El producte exhibeix una extensa gamma de components, mòduls i funcionalitats, garantint una resposta ràpida i accelerant els temps d'atenció mitjançant serveis proactius, automatismes i la facilitat d'ús de l'escriptori únic, que integra totes les accions de manera eficient.</p> <p>Es valora molt positivament l'enfocament disruptiu i altament productiu de l'ús proposat de Marketing Cloud, permetent la creació de campanyes i anticipant les necessitats dels ciutadans mitjançant una segmentació de perfils de ciutadania. Com a valor afegit, es proposa la integració amb l'àrea privada per a la gestió de notificacions pendents del ciutadà, fomentant així l'autoservei.</p> <p>No obstant es troba a faltar informació per reforçar el concepte de l'escriptori únic, sobretot en accions com llistat de tràmits, les interaccions amb els BackOffices, o fins i tot la informació del registre. No s'entra prou en detall per entendre la interacció mitjançant la consola i com l'agent pot gestionar les seves preferències horàries per a les cites prèvies de forma autònoma.</p> | 2,00 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|----------------|--|-------------------|
| | <p>En general, es destaca la visió completa del ciutadà, no només des d'una perspectiva de dades sinó també integrant informació d'altres entorns com l'àrea privada o l'aplicació de la cita prèvia, reforçant així la visió 360° per a una millor eficiència i productivitat del servei.</p> | |
| NTTDATA | <p>La proposta de capacitats de producte presentada per NTTDATA detalla exhaustivament el flux funcional del cas d'atenció, incloent rutes alternatives per millorar-ne l'eficiència i la seva correspondència amb components, funcionalitats i productes llicenciables. A més, complementa aquestes capacitats amb una taula resum que relaciona grups funcionals amb mòduls, graus d'adherència, complexitat i productes llicenciables, proporcionant una guia útil per garantir la cobertura de les necessitats exposades. El focus en la gestió de consentiments i la gestió de duplicats, juntament amb la proposta de KPIs en cada etapa del flux, contribueixen a una comprensió clara del procés d'atenció i a la millora contínua del servei.</p> <p>S'aprecia positivament la integració de l'escriptori de Salesforce amb el gestor de cites, facilitant la gestió de preferències dels ciutadanes en la programació de cites.</p> <p>No obstant això, es troba a faltar arguments sobre la integració funcional amb els altres BackOffices necessaris en la solució del cas d'ús, com la Tramitació atesa o la Consulta de tràmits.</p> <p>Tampoc s'esmenta la solució Marketing Cloud en cap dels estats del flux d'atenció, tot i que s'havia proposat per a la comunicació d'informació. La manca de detalls sobre el knowledge per obtenir recomanacions i propostes de solució també és un aspecte a tenir en compte.</p> | 1,75 |
| NUNSYS | <p>La proposta presentada ofereix una visió detallada dels mòduls necessaris per resoldre el cas d'ús, però manca informació sobre les funcionalitats específiques del sistema CRM. En contrast, es dedica una atenció considerable a la integració del servei SMS, tot i que aquesta es realitza a través de solucions de tercers com Twilio, la qual cosa no es considera ideal ja que s'allunya de l'estàndard establert. Com a alternativa, esmenten la integració mitjançant Azure Com. Services/Azure Event Grid, una opció valorada positivament pel seu enfocament àgil i coneixement dels mecanismes involucrats.</p> <p>No es proporciona informació sobre altres capacitats clau del producte, com la classificació o tipificació de casos, ni sobre els mecanismes d'automatització que podrien intervenir en aquests aspectes. S'aprecia la integració amb altres eines a través de scripts d'agents, encara que manca detall sobre com es</p> | 0,75 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|-------------------|---|-------------------|
| | <p>transfereix el context de la sessió i la informació del cas a aquestes eines. En contraposició, es valora positivament la integració directa de la consola amb Sarcat, Consulta de tràmits i Tramitació atesa via ApiManager, mitjançant l'eina Power Automate, que redueix la necessitat de desenvolupament de codi.</p> <p>No es considera favorable la integració entre el formulari web i el producte Dynamics 365 a través d'API Rest, ja que requereix desenvolupament addicional i s'allunya de l'estàndard desitjat. Tampoc s'ha tingut en compte la disponibilitat horària del ciutadà per obtenir la millor cita prèvia.</p> <p>En resum, malgrat les integracions tecnològiques destacades, hi ha una manca important de detall funcional per comprendre com el producte respon a les funcionalitats específiques enfront dels desafiaments de cada pas del cas d'ús.</p> | |
| SEIDOR | <p>La proposta per gestionar els casos d'atenció telefònica es fonamenta en gran mesura en la IA-Copilot, mentre que per a l'atenció digital es basa en la recepció de correus electrònics. No s'aborda la gestió de la bústia de contacte ni la integració amb els sistemes corporatius, deixant en qüestió la possibilitat de substituir els sistemes actuals d'atenció. La manca de detall en aquestes àrees planteja dubtes sobre la viabilitat de la proposta en la seva totalitat.</p> <p>En general, la proposta confia principalment en la solució Copilot per abordar molts dels passos del flux d'atenció, sense oferir suficient detall, cosa que genera incerteses sobre la seva eficàcia. També s'aposta per l'Omnicanalitat i l'enrutament intel·ligent, però no es proporciona informació detallada sobre com s'implementen aquests aspectes. A més, no es detalla com es resol el canal SMS,</p> <p>D'altra banda, s'aprecia una descripció adequada de la intervenció de l'agent supervisor i una bona interpretació de la integració del CRM amb les diferents eines de Gencat (Sarcat, Tramitació) via Gicar-SSO. Tot i això, en conjunt, la falta de detall funcional deixa preguntes sense resposta sobre com el producte aborda les funcionalitats específiques enfront dels diferents desafiaments del cas d'ús.</p> | 0,50 |
| PWC-INETUM | <p>La proposta de PWC-INETUM descriu amb precisió el recorregut de l'agent des del començament de la conversa fins a la resolució del cas. Vincula de manera eficient cada pas amb les capacitats funcionals i tecnològiques del producte segons el moment i l'acció que l'agent ha de realitzar. Es posa èmfasi en l'automatització per millorar l'eficiència i la rapidesa, com per exemple en l'enviament de SMS</p> | 2,00 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|-------|---|-------------------|
| | <p>en tancar el cas, la creació estandarditzada del cas i l'enviament automàtic de la resposta del CQS, o també, en les respostes automàtiques basades en experiències passades (Next Best Actions). De la mateixa manera, es posa èmfasi en les capacitats d'enrutament per skills personalitzats i la traçabilitat de les interaccions del cas, destacant-ne la facilitat d'ús.</p> <p>Des de la perspectiva tecnològica, cal ressaltar els mecanismes d'integració entre Salesforce i les eines Gencat per mantenir sincronitzada la informació dels dos sistemes en temps real, mecanismes com Mulesoft i la integració per events Eventhub, serveixen per assolir aquest objectiu. També es posa en valor la incorporació de Datacloud per facilitar de forma idònia l'harmonització de les dades 360 del ciutadà.</p> <p>D'altra banda, No obstant, es troba a faltar informació per reforçar el concepte de l'escriptori únic, sobretot en accions com llistat de tràmits, les interaccions amb els BackOffices, o fins i tot la informació del registre. Es descriuen les accions de forma funcional, però no s'entra prou en detall per entendre la interacció mitjançant la consola. Es troben a faltar captures o il·lustracions per complementar la descripció i facilitar la comprensió del funcionament de l'escriptori únic.</p> | |

- **Proactivitat** com a mesura per accelerar respostes, minimitzar consultes i queixes, i en definitiva, millorar l'experiència ciutadana, anticipant-se a necessitats **(fins a un màxim de 2,5 punts)**.

| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|------------------|---|-------------------|
| ACCENTURE | <p>La proposta presenta varis enfocaments proactius. Des de l'enviament d'avisos personalitzats a través del canal preferit del ciutadà per anticipar les seves accions és realment destacable. Per exemple, oferir un recordatori per continuar la tramitació en línia és una iniciativa que afavoreix la comoditat i l'eficiència dels usuaris.</p> <p>A més, complementar aquestes accions amb recordatoris de l'estat del tràmit i previsió de solució mostra una orientació positiva cap a una millor gestió dels processos. Aprofitar aquestes comunicacions per abordar tant la satisfacció com la insatisfacció del ciutadà de manera immediata, abans que esdevingui una queixa o reclamació, demostra una visió innovadora i centrada en la millora</p> | 2,00 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|---------------------|---|--------------------------|
| | <p>continua de l'experiència dels ciutadans.</p> <p>D'altra banda, l'enviament d'informació sobre els beneficis fiscals és un pas positiu però com la resta de propostes es requereix més detall per saber es planteja crear la informació per identificar totes aquestes propostes de manera efectiva.</p> | |
| DELOITTE | <p>La proposta millora proactivament el darrer pas del cas d'ús, en el qual el ciutadà ha de consultar l'estat del tràmit. En aquest cas, es proposa l'ús de Marketing Cloud i Journey Builder. Es proposa de manera encertada l'enviament de missatges automàtics per recollir el consentiment del ciutadà per rebre informació rellevant en futures comunicacions, adaptades als seus interessos. Tanmateix, no s'han explorat altres oportunitats de proactivitat que podrien optimitzar el procés i millorar la satisfacció del ciutadà, com recordatoris de visita presencial, aportació de certs documents, o fins i tot, propostes de cita prèvia amb antelació. A més, no es detalla el mètode de comunicació amb el ciutadà per respondre a les seves consultes de CQS.</p> <p>Finalment, encara que s'enumeren les capacitats potencials del Marketing Cloud, no són aplicables per valorar la resolució del cas d'ús.</p> | 1,25 |
| IBM-VIEWNEXT | <p>IBM-VIEWNEXT presenta un exercici de proactivitat que va més enllà del circuit habitual, amb l'objectiu de minimitzar el temps d'atenció i millorar l'experiència dels ciutadans. És particularment destacable la possibilitat d'oferir suport abans que el ciutadà ho sol·liciti, ja sigui identificant si ha intentat realitzar el tràmit des de la web o per altres canals, i proporcionant informació personalitzada en conseqüència.</p> <p>Les propostes estan ben enfocades a fomentar l'autoservei, la qual cosa redueix el nombre de consultes i permet dirigir els esforços cap a altres àrees de servei més complexes.</p> <p>També s'aprecia positivament els avisos proactius en cas que el ciutadà no iniciï el tràmit des del formulari web enviat per SMS, oferint ajuda de manera proactiva o fins i tot realitzant part del tràmit en nom seu i deixant-lo en estat d'esborrany a l'àrea privada.</p> <p>Els recordatoris abans de les visites presencials també són ben rebuts, i gràcies a la integració amb l'àrea privada, es notifiquen només els documents necessaris. A més, si ja s'ha completat el tràmit, es planteja la possibilitat de cancel·lar la cita.</p> <p>Es destaca la pràctica de mantenir informats els ciutadans sobre l'estat del tràmit de manera proactiva, aprofitant l'oportunitat per comunicar altres serveis d'interès. No obstant això, s'observa la manca d'una descripció del procés de gestió del consentiment que garanteixi la validesa jurídica de les notificacions.</p> | 2,25 |
| NTTDATA | <p>El proveïdor presenta diverses accions proactives. Aquestes inclouen l'enviament d'SMS abans de la cita presencial per confirmar l'assistència i la proposta d'utilitzar l'assistent de veu per gestionar les consultes de primer</p> | 2,00 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|-------------------|---|-------------------|
| | <p>nivell. També es planteja la configuració d'un recordatori automatitzat sobre l'estat del tràmit.</p> <p>Totes aquestes iniciatives són considerades ben orientades i amb l'objectiu d'estalviar esforços als ciutadans.</p> <p>No obstant això, no s'han explorat altres oportunitats de proactivitat per optimitzar el procés i millorar la satisfacció dels ciutadans, com ara els recordatoris per aportar determinats documents.</p> | |
| NUNSYS | <p>NUNSYS presenta una única acció proactiva, la qual consisteix en l'enviament de l'estat del tràmit per informar el ciutadà.</p> <p>Es considera insuficient donades les oportunitats de generació d'accions per facilitar les accions del ciutadà</p> | 0,25 |
| SEIDOR | <p>No s'esmenten accions proactives explícitament. S'han proposat millores en la cerca d'informació i les seves respostes, sempre amb un enfocament en la intel·ligència artificial, i que responen a millores de l'eficiència operativa.</p> <p>Es considera insuficient donades les oportunitats de generació d'accions per facilitar les accions del ciutadà</p> | 0,00 |
| PWC-INETUM | <p>Es proposen algunes accions que inicialment es perceben com a proactives, però en realitat responen a mecanismes acceleradors de l'operativa de l'agent, com les respostes automàtiques o la identificació de consultes similars.</p> <p>S'identifica una acció vinculada i ben detallada com a iniciativa que genera proactivitat des del punt de vista del ciutadà, la proposta de recordatori de l'Àrea Privada, que es valora molt positivament com a informació final durant l'atenció.</p> <p>Tanmateix, es considera que la proposta manca de visió proactiva en relació amb el recorregut del ciutadà.</p> | 0,75 |

- **Millora de l'operativa de l'agent** per a que sigui més eficient i més ràpid i permeti augmentar la seva qualitat d'atenció (**fins un màxim de 2,5 punts**).

| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|------------------|--|-------------------|
| ACCENTURE | <p>ACCENTURE presenta una proposta de suport a l'agent que es basa en l'ús de la solució Copilot, combinada amb eines de l'ecosistema Microsoft Office com Exchange/Outlook i Teams. A més, es fa servir Power Automate per automatitzar tasques com l'enviament de plantilles per WhatsApp.</p> <p>La solució Copilot és valorada per la seva capacitat per resumir textos i generar respostes de manera automatitzada, així com per facilitar la recerca de solucions en general. Malgrat això, seria convenient aclarir els riscos que apareguin possibles errors o respostes incorrectes conegudes com al·lucinacions.</p> | 1,25 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|---------------------|---|-------------------|
| | <p>La proposta de multi sessió per pestanya és una bona solució per facilitar l'accés als BackOffice, però es troba a faltar informació sobre la sincronització amb els Backends per contextualitzar el flux d'informació.</p> <p>Es destaca l'activació del mòdul d'administració de Dynamics Omnichannel per detectar el sentiment del ciutadà i poder elaborar un pla d'acció, però no es detallen les accions concretes que es podrien prendre ni com es realitza el quadre de comandament i els indicadors corresponents.</p> <p>Seria necessari abordar amb més detall les funcionalitats, tant les estàndard com les que van més enllà, per millorar l'operativa i reduir els temps d'atenció en aquest cas d'ús específic.</p> | |
| DELOITTE | <p>Es descriuen diverses capacitats del producte que destaquen per millorar l'operativa de l'agent, però no s'aprofundeix en les seves funcionalitats o mòduls, ni es relacionen amb el cas d'ús proposat.</p> <p>S'intueix que la resolució automatitzada pot ser un factor diferencial de qualitat de servei de l'agent, però tot i indicar que la solució idònia seria Einstein Next Best Actions, aquesta no s'inclou en la proposta de solució per a aquest cas d'ús.</p> <p>Tampoc s'han identificat mecanismes que permetin reduir el temps del ciutadà, la qual cosa possibilitaria accelerar la qualitat de l'atenció.</p> | 0,75 |
| IBM-VIEWNEXT | <p>IBM-VIEWNEXT prioritza les accions proactives per fomentar l'autoservei, permetent a l'agent optimitzar els seus esforços en tasques més complexes d'atenció. Per exemple, gràcies a la automatització d'avisos, la ciutadana pot ser preavisada amb la documentació necessària abans de trucar a l'agent, i evitant la interacció amb el servei d'atenció.</p> <p>A cada etapa del cas d'ús, es presenta de manera encertada totes les millores destinades a augmentar l'eficiència de l'agent. Moltes d'aquestes millores ja formen part de les capacitats més estàndards i natives de la plataforma, com per exemple, l'oferiment d'articles de coneixement relacionats amb el motiu de la trucada i també suggeriments de respostes personalitzades, considerant la visió completa de la persona i les seves interaccions.</p> <p>Altres propostes destaquen pel seu valor afegit. Com per exemple, la generació automàtica d'un esborrany amb les dades disponibles del ciutadà, fins a automatitzar l'enviament d'aquest tràmit esborrany per facilitar l'autoservei de tramitació.</p> <p>En conjunt, hi ha moltes propostes que permeten estalviar accions dels agents, o bé gràcies a les automatitzacions, dedicar els esforços a revisar les següents accions de la mateixa atenció.</p> <p>En resum, les propostes plantejades contribueixen a la reducció dels temps d'atenció.</p> | 2,50 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|-------------------|---|--------------------------|
| NTTDATA | <p>NTTDATA proporciona una taula resum que facilita la identificació de les tasques del cas d'ús que generen una major eficiència en l'operativa de l'agent.</p> <p>Tasques d'automatització com l'enrutament, la tipificació, el web2case i l'ús de tota la base de coneixement són alguns dels exemples on el producte millora l'eficàcia d'aquest objectiu per a aquest cas d'ús, essent bàsiques i natives del producte.</p> <p>Destacar especialment la integració automatitzada de la gestió de les cites sense necessitat de demanar les dades dins de l'escriptori únic, per agilitzar la seva operativa.</p> <p>D'altra banda, es proposa la utilització de bots per reduir els temps de resposta i gestionar un major volum de peticions. No obstant això, aquesta proposta assumeix que el ciutadà prefereix el canal de missatgeria instantània i, per tant, síncron, el que pot no ser sempre el cas.</p> <p>També es troba a faltar certes millores en automatismes per millorar la comunicació diferida o asíncrona, com ara la generació de respostes automàtiques.</p> | 2,25 |
| NUNSYS | <p>La proposta només identifica els mecanismes d'scripts d'agent per agilitzar i eficientar l'operativa de l'agent, però aquesta es limita a l'accés a les eines BackOffice de la Generalitat, sense descriure una possible transferència de context. A més, no es fa cap menció a les capacitats del producte per a possibles automatitzacions de tasques per agilitzar l'operativa de l'agent i, per tant, reduir els temps d'atenció.</p> | 0,25 |
| SEIDOR | <p>La proposta prioritza la visibilitat de tota la informació dels casos des de la consola de l'agent , així com l'ús de Copilot com a eina de suport intel·ligent per a les consultes ciutadanes. Tot i això, es detecta una manca de detall en les capacitats potencials d'aquesta solució per optimitzar el servei d'atenció.</p> <p>Seria útil aprofundir en com aquesta combinació pot millorar l'eficiència i la qualitat de l'atenció al client. A més, seria valuós detallar altres mecanismes d'automatització pròpies de la plataforma, tant com a resultat de les seves funcionalitats natives com fruit de les integracions amb les solucions de Gencat.</p> | 0,25 |
| PWC-INETUM | <p>Es destaca la capacitat demostrada del producte per automatitzar accions que milloren el temps i la qualitat del servei per part de l'agent en aquest cas d'ús.</p> <p>Automatismes com l'enviament automàtic de respostes via SMS/email, la informació preomplerta o la creació/tancament automàtic de casos, il·lustren com podrien agilitzar les accions de l'agent i millorar la qualitat de l'atenció. Altres elements com la traçabilitat o la proposta d'articles de coneixement relacionats també són notables i contribueixen a aquest objectiu.</p> <p>Es troben a faltar millores operatives que superin les capacitats del producte, com ara la integració amb solucions de Gencat per optimitzar el temps dels agents, com per exemple un accés automatitzat a l'àrea privada del ciutadà per a oferir automatitzacions basades en el seu històric de notificacions. També hauria estat beneficiós explorar amb més profunditat les capacitats d'automatització de la intel·ligència artificial, com el</p> | 2,00 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|--------------|--|------------------------------|
| | preomplert de formularis o la generació de resums de textos, i com s'apliquen específicament en aquest cas d'ús. | |



- Fomentar l'adherència a producte, per mitjà de l'ús del seu estàndard (fins un màxim de 2,5 punts).

| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|---------------------|---|-------------------|
| ACCENTURE | No s'aprofundeix en el nivell d'adherència de cada component requerit, la qual cosa impedeix conèixer la complexitat associada a la seva configuració o integració. Es considera negativament l'exemple d'integració del canal de WhatsApp a través d'una eina tercera, ja que aquesta sortida de l'estàndard pot ser problemàtica. A més, es troba a faltar informació sobre les integracions amb els BackOffices de la Generalitat. Seria valuós tenir una visió més detallada i precisa d'aquestes integracions per garantir una implementació eficient i compatible amb els requisits establerts. | 0,75 |
| DELOITTE | La proposta descriu encertadament un llistat de productes i funcionalitats necessaris per al compliment del cas d'ús, establint la seva relació amb el nivell d'adequació a l'estàndard del producte. No obstant això, es posa de manifest que només s'identifica desenvolupament en els casos d'integració entre els productes i les solucions Gencat. S'haurien valorat propostes més detallades o favorables per reduir el deute tècnic associat a aquestes integracions. | 2,25 |
| IBM-VIEWNEXT | La solució presentada garanteix que totes les funcionalitats descrites són part de l'estàndard. es detalla adequadament per tots els mòduls, funcionalitats i mecanismes d'enrutament i automatització que resolen el cas d'ús, així com els canals inclosos en el mateix. Destaquem el nivell d'adherència de les integracions com cita prèvia, les quals s'afronten de forma coherent mitjançant l'ús de la tecnologia Flow ja que contribueix a reduir el deute tècnic. | 2,50 |
| NTTDATA | Hi ha una estimació sobre l'adherència del producte, però manquen detalls quantitius concrets. També es troba a faltar un nivell de detall més profund en les integracions que requereixen codi, especialment en aquelles que utilitzen el component Mulesoft com a plataforma d'interoperabilitat proposada. És rellevant destacar que aquesta elecció pot simplificar el cost de les integracions i millorar-ne l'eficàcia. | 1,00 |
| NUNSYS | No s'aprofundeix en el nivell d'adherència de cada component requerit. A part de la integració per resoldre el SMS, que es detalla molt adequadament a nivell tècnic, es desconeix de tota la resta, quina complexitat té configurarlo, o integrar-lo. Sí s'especifica en canvi, les solucions d'integració per transferir informació dels BackOffices a la consola de l'agent, tot i que en algun cas, com la del formulari web, es considera que es podria respondre mitjançant algun component natiu del producte. | 1,00 |
| SEIDOR | Es descriu a mode generalista l'ús de les funcionalitats i components del mateix producte sense entrar en detall de cap en qüestió. No queda clar com es pretén assolir una adherència al producte, si a més, es resol que hi haurà integracions per SSO via GICAR, i també API Manager, etc | 0,00 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|------------|--|-------------------|
| PWC-INETUM | La proposta descriu de forma adequada un llistat de productes i funcionalitats que són necessàries pel compliment del cas d'ús, i assenyalen correctament el desenvolupament només en els casos on hi ha integració entre el producte i les solucions Gencat (registre per exemple). | 2,50 |

- **Cas d'ús sobre l'escalabilitat del servei (fins a un màxim de 10 punts) (CIP)**

Aquest cas d'ús es puntua segons les 4 categories següents:

- **Eficiència i eficàcia del servei.** Eficàcia per valorar que la Plataforma permet resoldre la casuística plantejada però també amb eficiència per aconseguir-ho en el menor temps i mínim esforç possible (**fins un màxim de 2,5 punts**).

| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|-----------|--|-------------------|
| ACCENTURE | <p>La proposta d'ACCENTURE inclou un panell de previsió per anticipar volums de demanda i planificar futurs requeriments, una funcionalitat molt beneficiosa. També ofereix facilitats al supervisor per activar regles de derivació entre grups d'agents i proporciona una visió integral de l'estat de totes les atencions.</p> <p>No obstant això, la falta de detalls sobre la configuració de les regles de derivació limita la comprensió de com s'apliquen segons la criticitat o la tipologia del cas.</p> <p>Una altra incorporació destacada és l'agent virtual amb Copilot, encarregat de gestionar part de les atencions rebudes, incloent informació procedent de tràmits en format Word o PDF. No obstant això, no es detalla com s'avalua ni com es garanteix l'eficiència d'aquest motor, ja que factors com el volum i la qualitat de la informació, així com la possibilitat d'al·lucinacions, poden influir. A més, cal considerar els esforços addicionals requerits per estructurar milers de tràmits en documents.</p> | 2,00 |
| DELOITTE | <p>La proposta de DELOITTE es basa en les avantatges que ofereixen diversos components del producte. En primer lloc, destaquem "Entitlement processes", que permetria establir ANS segons prioritat per categories, favorable per enviar alertes preventives a un usuari supervisor. D'aquesta manera, el mateix supervisor podria actuar preventivament i gestionar de forma centralitzada i eficient les interaccions d'atenció ciutadana, reconfigurant quan calgués les cues i balancejant manualment la càrrega.</p> <p>També destaquem les capacitats de l'eina Omnichannel, que amb regles d'enrutament intel·ligent permetria configurar prioritats per</p> | 2,00 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|---------------------|---|--------------------------|
| | <p>categoria i/o sobrecàrrega d'agents. A més, destaca la capacitat de resolució acumulada dels agents. Per reduir l'esforç, en determinats casos es poden configurar autorespostes, i per reduir el temps, es valoren les accions preventives plantejades. Tot i explicar adequadament les funcionalitats de la plataforma per resoldre el cas d'ús, es troba a faltar una descripció seqüencial de com s'aplicarien en cada moment del cas d'ús. La descripció de les funcionalitats de la plataforma és una mica superficial respecte al cas d'ús.</p> | |
| IBM-VIEWNEXT | <p>La proposta presenta un model centrat en l'òptima assignació del motor d'encaminament, on una configuració ben definida basada en paràmetres com les habilitats dels agents o els nivells de criticitat i urgència, permet escalar automàticament el pic de demanda sense intervenció del supervisor. Tot i que l'escalabilitat automàtica encara genera dubtes, ja que els casos que arriben automàticament poden retardar-se degut a la manca de coneixement especialitzat, s'aprecia l'enfocament del model a la eficiència.</p> <p>A més, es proposa l'eina del Omnichannel Supervisor per a la detecció de pics mitjançant alertes, permetent correccions manuals en el model d'assignació, segons el cas d'us presentat, assignant els casos a especialistes d'altres àmbits.</p> <p>Tot i valorar positivament l'ús d'un kit de benvinguda amb articles de la base de coneixement, és necessari analitzar amb realisme l'eficàcia del motor Einstein en casos complexos, ja que poden requerir temps d'operativa per generar una resposta més elaborada, generant així el risc de saturació.</p> <p>Finalment, tampoc s'identifiquen mecanismes preventius com la configuració d>alertes que no acabin en tasques reactives.</p> <p>Tot i això, es valora la detallada descripció d'aquesta estratègia en relació al cas d'ús, proporcionant una comprensió clara de les possibilitats i orientacions.</p> | 2,00 |
| NTTDATA | <p>La proposta comença proposant un servei de monitoratge continu, basat en Service Analytics, reconegut com a element clau per assegurar la qualitat del servei. Seguidament, es proposa una reorganització d'esforços mitjançant la reassignació d'agents transversals a la cua especialitzada, aquesta acció es considera que reforça l'eficiència.</p> <p>A més, s'aborda la possible absència d'agents amb una estratègia coherent de substitució per mitjà d'equips de Backup, i evitar la saturació de canals específics.</p> <p>Per accelerar el procés d'incorporació, es proposa utilitzar l'eina Einstein, per entrenar la informació amb preguntes i transcripcions de converses anteriors. No obstant això, la durada d'aquesta acció és desconeguda, i no permet avaluar la seva rapidesa en l'onboarding dels agents. A més, no s'aborda com obtenir previsions per redimensionar la càrrega de treball ni com assegurar que l'equip estigui</p> | 2,00 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|-------------------|---|--------------------------|
| | <p>adequadament preparat. Tampoc s'explica com activar aquestes mesures de reforç vinculades directament al cas d'ús.</p> <p>D'altra banda, es destaca la iniciativa proactiva de generar mecanismes d'autoservei per evitar la saturació del servei d'atenció o gestionar automatismes en cas de cues saturades. Es proporcionen exemples clars de prioritització o derivació a l'autoservei digital, així com l'ús de missatges per continuar per web, mesura considerada idònia per reduir els esforços i el temps de resposta. També es planteja potenciar l'autoservei a través de les xarxes socials.</p> | |
| NUNSYS | <p>Es proposa un enrutament basat en les habilitats dels agents, però com a mesura d'eficiència, es planteja una preclassificació segons la tipologia de tràmits. Aquest criteri acaba coincidint amb les mateixes habilitats a les quals han d'arribar les sol·licituds que generen pics. Per tant, aquesta mesura de mitigació no resulta efectiva.</p> <p>A més, es proposa la implementació d'un BOT però no s'especifiquen els detalls, la qual cosa dificulta l'avaluació de la seva idoneïtat i efectivitat</p> | 0,25 |
| SEIDOR | <p>Gràcies a l'encaminament unificat, el supervisor pot comprovar en els seus taulers de control en temps real per fer modificacions de les lògiques de control (redirigint o prioritant manualment). Es fa una descripció alineada amb el cas d'ús tot i que no s'entra al detall del funcionament.</p> <p>Es valora fer ús de la solució Forecasting per pronosticar el volum de casos, converses i agents que necessitarà en funció de l'històric d'interaccions amb la ciutadania, amb l'objectiu de prevenir situacions d'augment sobtinguts i modificar l'estratègia d'encaminament i regles de desbordament</p> <p>D'altra banda els agents compten amb l'assistència de Copilot per aclarir dubtes fora del seu àmbit d'especialització. No obstant això, la proposta no detalla suficientment l'eficàcia d'aquests mecanismes, ni el funcionament de la Base de Coneixement (Smart Assist) per agilitzar les respostes. En general, la proposta es considera adequada i coherent amb la solució tècnica presentada, però hauria estat beneficiós afegir més detalls i profunditat per a una comprensió més completa.</p> | 2,00 |
| PWC-INETUM | <p>La solució proposada es centra en la integració entre una nova solució tercera (Genesys Cloud) i la Plataforma d'Atenció Ciutadana, especialment en el resposta d'enrutament per mitjà de la integració unificada entre els dos sistemes.</p> <p>Cal destacar que la solució tercera plantejada s'utilitzaria per a la capa de Contact Center, però no està inclosa en l'abast de la contractació. A més, es planteja com un producte de mercat específic, la qual cosa implicaria un nou procés de contractació pública.</p> | 1,00 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|-------|---|-------------------|
| | <p>Es tracta d'una hipòtesi de solució per al futur, amb l'objectiu d'integrar tots els serveis d'entrada, inclosa la veu. Per tant, no es valora per la resolució d'aquest cas d'ús.</p> <p>D'altra banda, es valoren positivament les solucions plantejades des de Salesforce Service Cloud per resoldre el cas.</p> <p>S'aprecien les resolucions manuals i automatitzades dins del mòdul Omnichannel Supervisor, el qual permet derivar la demanda cap a una altra cua segons la càrrega, les habilitats i la disponibilitat dels agents. A més, es valora la facilitat que ofereix per ajudar als agents a transversalitzar el coneixement mitjançant la base de coneixement i la intel·ligència artificial, tot i que no s'entra en molts detalls.</p> <p>En general, es relacionen adequadament les diferents etapes del cas d'ús i les accions dins de Service Cloud per contribuir a l'eficiència operativa.</p> | |



- **Autonomia d'un agent supervisor en la gestió de l'enrutament**, ja que els agents supervisors són els coneixedors de les regles d'enrutament per distribuir el servei (**fins un màxim de 2,5 punts**).

| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|---------------------|---|-------------------|
| ACCENTURE | <p>Es descriuen les capacitats d'enrutament per permetre que un agent supervisor prengui decisions eficaces en la distribució d'esforços. Aquestes decisions es basen en diversos criteris com la prioritat, la capacitat i les habilitats dels agents. Es destaca la coherència i continuïtat amb el mateix agent, una funcionalitat que és notable ja que normalment l'assignació és aleatòria i en aquest cas es pot mantenir sigui el mateix agent. També és notable la consideració de la satisfacció i el rendiment, amb indicadors com el temps de resposta, la taxa d'abandonament i la qualificació del ciutadà.</p> <p>Aquesta versatilitat permet al supervisor elaborar un pla d'acció, que pot incloure suggeriments de trucades posteriors, canals alternatius, reassignacions, balanceigs de càrrega i, fins i tot, redireccions a un supervisor o comunicacions explicatives per diversos canals en cas de sentiments negatius detectats.</p> <p>Les propostes són prometedores, però són superficials i manquen de detalls específics per saber com s'implementaran en el marc del cas d'ús.</p> | 2,00 |
| DELOITTE | <p>La proposta planteja la monitorització a través de l'Omnichannel Supervisor per anticipar-se a les alertes i prendre accions preventives. Es valora la capacitat de visualitzar el percentatge d'encuament i retards a les cues, així com l'ús de Listviews que permeten als agents gestionar les sol·licituds amb diversos filtres. També s'aprecia la capacitat de grupar casos per a assignacions massives a equips específics.</p> <p>Tanmateix, no s'especifica com es resol el cas d'ús en concret, com per exemple, una descripció de les passes que hauria d'efectuar l'agent supervisor per realitzar les regles d'enrutament apropiades</p> <p>La proposta detalla les funcionalitats sense oferir una resposta directa a la problemàtica plantejada, mancant d'una visió clara i concisa sobre com abordar el cas d'ús.</p> | 1,75 |
| IBM-VIEWNEXT | <p>La proposta destaca la capacitat del component Omnichannel Supervisor per gestionar l'enrutament i la supervisió dels agents. Amb aquesta solució, el supervisor pot editar etiquetes i habilitats, assegurar recursos davant de campanyes o pics de treball previsibles. Tot i això, les accions programades no són òptimes donat que el cas d'ús representa un pic sobrevingut.</p> <p>S'aborda la possibilitat de generar quadres de comandament i control per extreure informació analítica a partir de l'historial de casos, però no s'especifica quins ni com.</p> | 1,00 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|-------------------|--|-------------------|
| | Encara que es detallen les accions necessàries per abordar el cas d'ús, es troba a faltar una major profunditat sobre com s'apliquen les avantatges descrites sobre la plataforma en els moments concrets del cas d'ús. La inclusió d'il·lustracions hauria pogut millorar la comprensió del text. | |
| NTTDATA | Es descriu de forma genèrica com un supervisor pot tenir el control de totes les variables i la capacitat per generar nous enrutaments, ja sigui manualment o mitjançant avisos. Falta detallar les dificultats, les possibilitats concretes, com es construeixen i les possibles limitacions. També s'evita entrar en detalls sobre la creació de previsions futures d'enrutament i la gestió corresponent, com nous enrutaments i fluxos operatius. | 0,50 |
| NUNSYS | No s'ha descrit cap procediment que permeti demostrar autonomia a un supervisor en la gestió de l'enrutament | 0,00 |
| SEIDOR | SEIDOR ofereix un llistat d'accions disponibles per permetre al supervisor gestionar l'enrutament amb una visió completa del servei. No obstant això, aquest llistat només enumera accions sense proporcionar detalls específics sobre la seva execució ni la seva facilitat d'implementació de forma autònoma. | 0,50 |
| PWC-INETUM | La proposta destaca l'autonomia dels supervisors utilitzant el mòdul Omnichannel Supervisor de Salesforce per abordar el cas d'ús. A través d'aquesta eina, poden reassignar agents i gestionar cues en temps real, amb opcions d'enrutament automàtic o manual. Tot i proporcionar informació clara sobre les visualitzacions disponibles, es necessita una descripció més detallada de les regles d'enrutament i els passos específics per configurar-les per part dels agents. | 1,00 |



- **Escalabilitat de les peticions en situacions d'alta demanda** per valorar com el producte permet escalar per sobre del dimensionament previst inicialment (**fins un màxim de 2,5 punts**).

| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|---------------------|--|--------------------------|
| ACCENTURE | La proposta assegura una escalabilitat horitzontal i vertical, gràcies a la seva naturalesa de servei a la núvol, que permet l'autoescalat davant qualsevol volum de peticions. A més, proporciona xifres de peticions, amb un volum considerable com 2 milions de peticions mensuals, demostrant que el sistema respon amb eficàcia. No obstant això, no s'explica com es gestiona l'escalabilitat de la capacitat de disc de la instància, per exemple la gestió del disc, si és automàtica, o si cal fer accions manuals. | 2,00 |
| DELOITTE | L'escalabilitat del producte està assegurada gràcies a la seva condició de SaaS. Pel que fa a la capacitat de gestió de la informació, es destaca la possibilitat de monitoritzar-la, incloent dades, arxius i objectes. No obstant això, no s'expliquen els procediments per a aquesta monitorització ni si hi ha maneres àgils de ampliar certes capacitats. | 2,00 |
| IBM-VIEWNEXT | La proposta garanteix l'escalabilitat gràcies a l'essència SaaS del producte, garantint l'escalabilitat automàtica davant qualsevol pic de càrrega. També comenten favorablement, com l'arquitectura multitenant afavoreix l'elasticitat d'aplicacions, on per exemple les xifres de transaccionalitat que presenten, 5 mil milions al dia, garanteixen aquest objectiu. No obstant això, no s'explica com es gestiona l'escalabilitat de la capacitat de disc de la instància, per exemple la gestió del disc, si és automàtica, o si cal fer accions manuals. | 2,00 |
| NTTDATA | No es fa cap menció a mecanismes que contribueixin a l'escalabilitat del producte seleccionat. Propostes relacionades amb la capacitat d'autoescalat, i/o elasticitat dels seus components, haurien facilitat la comprensió d'aquest apartat | 0,00 |
| NUNSYS | No descriuen cap procediment que permeti demostrar l'escalabilitat del servei | 0,00 |
| SEIDOR | No descriuen cap procediment que permeti demostrar l'escalabilitat del servei | 0,00 |
| PWC-INETUM | La plataforma de Salesforce està dissenyada per proporcionar un temps d'activitat màxim del 99,99% i ofereix nivells d'autoescalat que poden suportar milions d'usuaris amb seguretat i fiabilitat. Tot i això, manca una descripció detallada sobre com es gestiona la capacitat de la plataforma, tot i que ofereix paràmetres per monitoritzar el volum de dades, arxius i objectes utilitzats. | 2,00 |

- **Usabilitat.** Es valorarà la facilitat d'ús de la Plataforma per als perfils agents i supervisors (**fins un màxim de 2,5 punts**).

| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|---------------------|---|-------------------|
| ACCENTURE | Es destaquen algunes característiques relacionades amb la usabilitat de les dues consoles, tant la dels agents com la dels supervisors. S'indica que la plataforma està dissenyada per facilitar l'accés a la informació amb un o dos clics, amb l'objectiu de simplificar l'experiència de l'usuari. Tot i això, les característiques mencionades són insuficients tant en quantitat com en detall. S'hauria destacat incloure il·lustracions o captures d' pantalla per complementar la descripció i proporcionar una visió més completa de les facilitats que ofereixen ambdues consoles | 0,75 |
| DELOITTE | DELOITTE presenta un conjunt de característiques que milloren la usabilitat de la plataforma de la consola de l'agent. Exemples com l'accés a més d'un cas alhora, la personalització de la consola de l'agent i la secció d'accessos ràpids contribueixen a aquest concepte. Gràcies a les il·lustracions presentades, es destaca la capacitat d'accedir a una gran quantitat d'informació des d'una única vista d'escriptori, cosa que facilita la tasca de l'agent a l'hora de trobar i revisar la informació de manera senzilla i repetitiva. No obstant, no es fa referència a la usabilitat de la consola del supervisor, i com des d'aquesta es permet operar amb facilitat, i rapidesa. | 1,75 |
| IBM-VIEWNEXT | La proposta detalla de manera adequada les prestacions destinades a millorar la facilitat d'ús de les dues consoles: la dels agents i la dels supervisors. Es destaca especialment la consola dels supervisors, la qual, gràcies a propostes gràfiques i a una descripció detallada de les seves funcionalitats, demostra la seva facilitat d'ús per operar de manera eficient. Especialment notable és la seva capacitat per seguir les mètriques de rendiment del servei. Pel que fa a la consola dels agents, s'inclouen diverses funcionalitats que afavoreixen la seva usabilitat, com ara una línia temporal per al seguiment del cas, les tasques, o les eines i fins a 8 apartats funcionals accessibles amb un sol clic. En resum, la proposta és completa en tots els aspectes i proporciona un nivell de detall tant gràfic com textual que garanteix la facilitat d'ús tant per als agents com per als supervisors. | 2,50 |
| NTTDATA | La descripció de les facilitats que milloren la usabilitat de la plataforma és molt genèrica i manca de detalls específics. Elements com la transcripció de veu, resums de trucades i vídeo, així com la facilitat per generar informes, són considerats insuficients per avaluar positivament aquest aspecte. A més, no s'aborda la configuració detallada de les consoles de treball ni com es realitza aquesta configuració. | 0,25 |

| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|-------------------|---|--------------------------|
| NUNSYS | No fan cap referència a les capacitats de usabilitat | 0,00 |
| SEIDOR | La solució plantejada no disposa d'un apartat específic dedicat a la usabilitat, i només es fan algunes mencions disperses al llarg del cas d'ús. L'única referència a la facilitat d'ús es fa en relació amb l'alta adopció de la solució de Microsoft. Això resulta insuficient ja que no s'aporten detalls concrets per avaluar la usabilitat de les dues consoles, ni s'inclouen elements gràfics o textos que facilitin aquesta valoració. | 0,00 |
| PWC-INETUM | La solució plantejada, tot i no ser explícitament detallada en un apartat dedicat, es va detallant al llarg de la proposta mitjançant algunes accions que milloren la usabilitat de manera positiva. La visió de consola de l'agent, i la del supervisor, amb diverses opcions disponibles des d'un únic punt de partida, contribueix a agilitzar l'operativa. No obstant això, hi ha una manca de contingut específic en aquest aspecte i sovint es fan referències a un producte de mercat tercer que no està inclòs en l'abast d'aquesta contractació. | 1,00 |



- **Proposta d'equip tècnic i model organitzatiu (fins a un màxim de 3 punts) (CIP)**
 - Els professionals i rols proposats, i la seva experiència en projectes i serveis vinculats al desenvolupament, construcció i manteniment de solucions basades en el producte CRM proposat, sempre que aquests es corresponguin amb l'abast dels treballs a realitzar descrits en el punt 3 *Descripció de la solució* del Plec de Prescripcions Tècniques (fins a un màxim d'1 punt). (CIP)

| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|---------------------|---|-------------------|
| ACCENTURE | <p>Proposta de valor afegit amb una selecció de 6 professionals suplementaris, que combinen esforços per aconseguir els objectius del projecte en àmbits crítics, com el responsable d'arquitectura, que amb la seva dilatada experiència contribuirà significativament al disseny i implementació de l'arquitectura tecnològica. Així mateix també el consultor UX/UI, que ajudarà a optimitzar la configuració i personalització de la plataforma, així com a possibles desenvolupaments addicionals per millorar l'experiència de l'usuari.</p> <p>Es valora de manera excepcional l'addició d'un professional de gestió del canvi, considerat fonamental per facilitar una transició cap a una nova manera de treballar, gestionant el coneixement i minimitzant possibles resistències al canvi.</p> <p>També es destaca la contribució de fins a 3 rols de desenvolupadors, encarregats de tasques diverses que van des de l'anàlisi de requeriments fins a la implementació de Dynamics 365 per les necessitats del projecte.</p> <p>Finalment, es valora el suport en diverses línies de servei que ACCENTURE proporciona per reforçar l'execució d'aquest projecte. Especialment, cal destacar els serveis especialitzats de l'oficina d'expertesa, que ofereix perfils altament qualificats en diverses àrees. Serveis com la gestió de dades i l'anàlisi proporcionen valor afegit per a la generació d'informes analítics del servei. A més, els serveis especialitzats en Azure Communication són crucials en aquest projecte, donat el seu alt grau d'integració tecnològica, assegurant una comunicació ininterrompuda amb la xarxa corporativa.</p> | 1,00 |
| DELOITTE | <p>La proposta de perfils presentada inclou diversos perfils addicionals que es consideren claus per aconseguir els objectius dels projectes. Entre aquests, en destaquem l'assessor expert en GSIT per la vinculació amb les funcionalitats de tramitació, un arquitecte de suport CRM fonamental per reforçar la configuració de la plataforma, un consultor de negoci que ens ajudarà a identificar nous reptes i també un dissenyador UX, crucial per maximitzar l'experiència d'usuari.</p> | 1,00 |
| IBM-VIEWNEXT | <p>En general, l'organització dels perfils està ben estructurada per acomplir el servei, amb una</p> | 1,00 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|----------------|---|--------------------------|
| | <p>excel·lent distinció entre implantació i manteniment segons les condicions del contracte. Es destaca el gran nombre de perfils presentats, fins a 15 en total, que supera amb escreix les necessitats requerides. Les 6 persones addicionals per a la implantació i les 3 per al manteniment són més que adequades per satisfer els requisits del servei, destacant la figura de gestió del canvi, essencial per a un projecte d'alt impacte en processos operatius.</p> <p>També cal valorar els equips addicionals de negoci, amb 4 persones especialitzades en àrees essencials com l'administració digital, donada la relació de la plataforma amb els BackOffices de tramitació digital. De igual forma, és remarcable la presència de dues figures que acompanyaran la gestió del servei, especialment el perfil de gestió del multi proveïdor. La gestió de projectes de tipus multi proveïdor comporta un risc addicional, especialment en projectes d'implementació de la Plataforma d'Atenció Ciutadana, on s'ha reconegut amb encert la necessitat d'incorporar una figura encarregada de la gestió multi proveïdor per coordinar calendaris, reduir incerteses i mitigar els riscos associats.</p> <p>Finalment, és notable la presència d'oficines d'excel·lència que contribuiran a suportar aspectes crítics com la ciberseguretat i la qualitat.</p> | |
| NTTDATA | <p>La diversitat de recursos és molt remarcable, amb 10 perfils nous, a més de 2 responsables i 2 centres d'excel·lència que ofereixen serveis de suport. La quantitat de recursos addicionals de caire especialitzat resulten molt interessants per la consecució de certes funcions, on destaquem la figura de la gestió del canvi, i sobretot les dues figures de consultoria estratègica relacionades amb l'objecte del contracte, el propi negoci, models d'atenció i, la solució proposada, CRM.</p> <p>A més, l'estructura organitzativa presentada optimitza la relació entre els perfils i la seva organització per afrontar el servei. La distribució dels perfils és notable: una oficina tècnica amb tasques transversals, a més d'equips verticalitzats per abordar les diferents fases del servei. L'equip d'implantació, juntament amb els equips de manteniment recurrent i sota demanda, conformen una fórmula que s'ajusta perfectament per a l'execució de les tasques requerides.</p> <p>Respecte als perfils específics, es valora la seva àmplia experiència en les seves especialitats, i es destaca particularment els dos centres d'excel·lència per donar suport en matèries claus com el propi negoci, els models d'atenció ciutadana, i la seva solució proposada, el CRM</p> | 1,00 |
| NUNSYS | <p>La proposta de NUNSYS inclou 9 persones addicionals, un nombre que supera les expectatives requerides. Destaquem els dos responsables del servei, tot i que més endavant s'especifica que només n'hi haurà un, per garantir una coordinació efectiva i l'assoliment dels objectius del projecte. No obstant es</p> | 0,70 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|-------------------|--|--------------------------|
| | <p>podria haver aportat major precisió a l'hora de discernir els participants en la part d'implementació i manteniment.</p> <p>També cal remarcar la importància dels dos arquitectes, donat el fort enfocament en el desenvolupament d'integracions necessàries a causa de l'ample ecosistema tecnològic de la plataforma d'atenció ciutadana.</p> <p>A més, es destaca el considerable nombre de desenvolupadors per a tasques tècniques del projecte, així com la presència de l'expert en UX/UI, que contribuirà a optimitzar la implementació amb un enfocament en l'experiència de l'usuari.</p> <p>Tot i això, es detecta una mancança de perfils especialitzats en la solució de Microsoft proposada, així com una necessitat de perfils dedicats a la gestió del canvi i a la coordinació amb els diversos proveïdors.</p> | |
| SEIDOR | <p>La proposta inclou 4 perfils addicionals: un consultor analista, un consultor QA i dos desenvolupadors. Malgrat això, manca especificació sobre les tasques concretes de cada rol, cosa que fa que la proposta sigui massa genèrica.</p> <p>També es troben a faltar perfils com la gestió del canvi i equips de suport especialitzats en la plataforma, que podrien aportar solvència al projecte.</p> <p>D'altra banda, considerant la gran complexitat de la integració tecnològica de la plataforma d'atenció ciutadana, hauria estat molt beneficiós incloure una major participació de perfils especialitzats en aquest àmbit.</p> <p>Per últim els currículums presentats en la oferta demostren experiència suficient pels rols que ocupen.</p> | 0,60 |
| PWC-INETUM | <p>La proposta d'equip presentada és notablement àmplia i diversificada, superant àmpliament els requisits establerts en el plec de condicions.</p> <p>L'assignació de fins a 13 professionals per abordar totes les tasques del projecte està perfectament alineada amb les necessitats específiques d'aquest, permetent una abordatge precís de cada disciplina amb garanties absolutes de compliment de la qualitat dels treballs requerits.</p> <p>Els perfils professionals, estan plenament alineats són idonis per als rols proposats, tenint en compte la dificultat tècnica i l'experiència en projectes similars.</p> <p>Es valora especialment la disposició de l'equip en les diferents disciplines, com la gestió operativa i la governança del servei, així com la distinció que es fa entre la fase d'implantació, el sota demanda i el manteniment, demostrant d'aquesta manera que el servei és integral o extrem a extrem.</p> <p>Pel que fa a l'equip addicional, s'aprecia el valor afegit que aporten les figures d'expertesa, com els especialistes de Salesforce, els encarregats de la</p> | 1,00 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|-------|--|-------------------|
| | <p>gestió del canvi, o perfils més específics dedicats a l'omnicanalitat i integracions, ja que constitueixen tots punts forts del projecte.</p> <p>Finalment, es destaca significativament la matriu d'organització i seguiment com un valor afegit, la qual garanteix un bon seguiment del projecte i en tot el seu cicle de vida.</p> | |

- **El dimensionament de l'equip proposat** tenint en compte la seva dedicació, per cobrir les necessitats de cadascun dels serveis especificats en l'apartat 2 del Plec Tècnic de Prescripcions Tècniques. **(fins a un màxim d'1 punt). (CIP)**

| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|---------------------|--|-------------------|
| ACCENTURE | <p>La distribució d'esforços entre les partides de construcció i manteniment són adequades; el repartiment en volum d'hores respecte el total és apropiat.</p> <p>Les dedicacions dels perfils de desenvolupament, tot i ser un equip de 3 persones, només representen el 22% del pes total del projecte. Tot i que la plataforma proposada ofereix mecanismes d'acceleració de desenvolupament via LowCode, o fins i tot NoCode, es preveu que requerirà més esforços en desenvolupament, per portar a terme les diferents integracions de la plataforma amb les solucions corporatives especificades al plec.</p> <p>En la mateixa línia, sorprèn veure un percentatge de dedicació tan baix (3%) del responsable d'arquitectura per a les tasques de construcció, quan hauria de tenir un paper més destacat, sobretot tenint present el rol que adoptaria segons la proposta descrita en l'apartat "Rols i experiència".</p> <p>Finalment, el dimensionament dels altres rols, incloent l'equip de 12 professionals del servei estès, es considera adequat per a executar els treballs descrits.</p> | 0,80 |
| DELOITTE | <p>No s'ha identificat cap descripció respecte al dimensionament de l'equip de treball proposat. No es detallen els esforços ni en termes d'hores ni percentatges, ni s'identifiquen les raons darrere d'aquesta configuració.</p> | 0,00 |
| IBM-VIEWNEXT | <p>Els equips d'IBM-VIEWNEXT presentats mostren una dedicació notable, amb una bona distribució dels esforços entre els treballs d'implantació i manteniment, així com un suport transversal dels equips de negoci. Destaca la dedicació de l'arquitecte, amb un 75% en els treballs d'implantació, moment clau per a les decisions de disseny. El 25% durant el manteniment també és significatiu per mantenir les necessitats amb rigor.</p> | 1,00 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|-------------------|--|--------------------------|
| | Els dos consultors mostren una dedicació total, essencial per a l'anàlisi i l'alineament amb el projecte. La proposta de distribució de tasques segons els perfils també és valorada per la seva claredat. | |
| NTTDATA | <p>La quantitat de dedicació excedeix els requisits establerts. Molts dels perfils mostren un compromís del 100%, el qual contribuirà a fomentar aspectes intangibles com ara el nivell d'implicació de l'equip. Entre aquests en destaquem els perfils clau del projecte, responsables de la implementació, la resposta a la demanda i el manteniment. En la mateixa línia, cal remarcar també la dedicació del 100% dels dos consultors de transformació. Aquest fet contribuirà de forma significativa a l'aliniament de la gestió estratègica i l'operativa.</p> <p>Finalment, és notable una dedicació d'aproximadament el 50% per al perfil de gestió del canvi, fonamental per a la primera etapa del servei.</p> | 1,00 |
| NUNSYS | No s'ha identificat cap descripció respecte al dimensionament de l'equip de treball proposat. No es detallen els esforços ni en termes d'hores ni percentatges, ni s'identifiquen les raons darrere d'aquesta configuració. | 0,00 |
| SEIDOR | <p>La proposta de dimensionament satisfà àmpliament les necessitats requerides, amb percentatges de dedicació significativament alts, en la seva majoria arribant al 100%. Aquest nivell d'implicació demostra un fort compromís amb el projecte.</p> <p>A més, es valora positivament la distribució dels esforços al llarg de les 4 fases del servei. Aquesta distribució equilibrada ofereix garanties suficients per abordar els diversos treballs que cada fase implica. Cada fase requereix un enfocament específic, i aquesta proporció ben equilibrada assegura una gestió eficient dels recursos i una progressió fluida del projecte.</p> | 1,00 |
| PWC-INETUM | <p>La distribució d'esforços entre les partides de construcció, manteniment i sota demanda reflecteix de manera idònia la distribució d'esforços en les diverses modalitats del contracte.</p> <p>Els percentatges de dedicació es destaquen per la seva notable elevació en tots els casos, especialment en els perfils clau del projecte, com ara la gestió del canvi i l'arquitecte per a la fase d'implementació. La relació d'esforços garanteix l'abordament de tots els treballs requerits.</p> <p>Així mateix, es valora positivament la dedicació dels perfils específics, els quals compten amb un 10% de temps assignat. Aquesta proporció ofereix el temps necessari per abordar amb detall les tasques més específiques, garantint-ne una execució exhaustiva i precisa.</p> <p>Finalment, cal destacar especialment la plena</p> | 1,00 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|-------|---|-------------------|
| | disponibilitat del perfil assessor en Salesforce, disponible a demanda en tot moment. | |

- **El pla de cobertura del servei** tenint en compte la resposta a noves necessitats de diferent dificultat tècnica i/o per cobrir l'absència d'algun professional que el servei no trobi afectat i mantenir el nivell de qualitat dels ANS. S'atendrà als rols dels professionals assignats d'acord les dificultats tècniques identificades que puguin requerir d'un pla de cobertura, la disponibilitat de disposar de professionals de tots els rols definits per cobrir qualsevol absència i la disponibilitat horària dels professionals **(fins a un màxim d'1 punt). (CIP)**

| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|------------------|---|-------------------|
| ACCENTURE | <p>El pla de cobertura de ACCENTURE demostra una pràctica notable en la seva estratègia: la assignació de personal de Backup per als rols clau del projecte. Aquesta iniciativa assegura una contingència efectiva, ja que, tot i que aquests membres no estan assignats específicament, estan preparats per assumir les responsabilitats immediatament si cal.</p> <p>A més d'aquesta pràctica, s'han proposat dos models addicionals per a reforçar la capacitat del pla de cobertura. Primerament, s'ha implementat un model per a la capacitat modular, el qual permet abordar pics de demanda específics sense comprometre la qualitat del servei. Aquesta flexibilitat és clau per a gestionar eficaçment els canvis en les necessitats del projecte. En segon lloc, s'ha dissenyat un pla de capacitació ràpida per a noves incorporacions al projecte, assegurant que els nous membres de l'equip puguin integrar-se fàcilment i contribuir de manera efectiva.</p> <p>En resum, el pla de cobertura proposat no només cobreix de manera adequada les prestacions requerides, sinó que també incorpora elements innovadors i eficients per a garantir una gestió òptima dels recursos humans i una resposta àgil davant de les necessitats del projecte. Aquest enfocament estratègic reforça la capacitat de ACCENTURE per a lliurar resultats d'alta qualitat de manera consistent.</p> | 1,00 |
| DELOITTE | <p>L'aposta de DELOITTE per cobrir necessitats sobrevingudes passa essencialment per una metodologia seqüencial, que es valora positivament d'entrada, però que sembla insuficient per garantir les substitucions a temps de perfils claus en el projecte. Aquesta metodologia implica la detecció i anàlisi, avaluació per determinar si cal incorporar nous recursos, i l'execució del pla d'acció més adequat segons el cas, però no permet conèixer els terminis previstos o esperats per a la incorporació dels nous recursos.</p> | 0,40 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|---------------------|---|--------------------------|
| | <p>En definitiva, aquest procés no es considera prou àgil per assolir una cobertura immediata.</p> <p>D'altra banda, es proposa la creació d'un grup de recursos experts com una solució per satisfer necessitats imprevistes. A més, acompanyen aquestes propostes amb dues modalitats de substitució. Es considera excel·lent fomentar iniciatives com plans de carrera individualitzats o flexibilitat laboral per garantir l'estabilitat de l'equip i prevenir la fugida de talents, però aquestes mesures no ofereixen una resposta adequada a les baixes laborals imprevistes.</p> <p>D'altra banda, la modalitat complementària denominada "mitigadora" sembla oferir solucions per a processos més àgils de cobertura del servei, com el pla de traspàs o la gestió documental, tot i que no s'aborda suficientment el detall d'aquests aspectes.</p> | |
| IBM-VIEWNEXT | <p>Es valora positivament l'ample equip de professionals amb perfils alineats amb les necessitats del projecte, especialment en els àmbits específics de Customer Transformation, on la presència de 600 persones ofereix una garantia suficient per a cobrir o ampliar el servei. La destacada aposta d'IBM-VIEWNEXT pel sector públic, juntament amb la seva experiència al CTTI, els permet disposar d'un equip especialitzat en l'entorn públic i l'ecosistema tecnològic de la Generalitat, reduint així el temps de resposta davant de possibles necessitats.</p> <p>La proposta de cobertura presentada per IBM-VIEWNEXT destaca pels seus dos eixos: retenir el talent i accelerar el procés d'incorporació. El pla de retenció de talent inclou una avaluació contínua de l'adequació del talent al projecte, fonamental per optimitzar la productivitat de l'equip. Els programes de retenció de talent generen confiança per assegurar l'estabilitat de l'equip, destacant les polítiques proactives i preventives per anticipar moviments.</p> <p>Pel que fa al pla d'onboarding digital, es contemplen favorablement mecanismes de formació en l'ecosistema CTTI, com l'enrolament ràpid i la formació genèrica, juntament amb un pool de talent en col·laboració amb universitats. També es valora positivament la gestió activa de la corba d'aprenentatge amb kits de formació específics i la possibilitat de comptar amb substitucions amb persones amb experiència en entorns públics i projectes similars davant de necessitats imprevistes com substitucions per baixes.</p> <p>A més, es valora la incorporació de la figura del mentoratge combinada amb el shadowing per accelerar la immersió al projecte si és necessari.</p> | 1,00 |
| NTTDATA | <p>El pla de cobertura presentat per NTTDATA es basa en diverses mesures de contingència. En primer lloc, és notable la seva capacitat per identificar de manera adequada els motius de canvis en l'organització o entre els membres de l'equip, cosa que els permet proporcionar una visió completa de les mesures de</p> | 1,00 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|-------------------|--|--------------------------|
| | <p>mitigació.</p> <p>Pel que fa als rols i la possible rotació dels mateixos, cal destacar l'enfocament dual. D'una banda, s'observa una proposta molt ben plantejada i sobretot proactiva dirigida als perfils més crítics del projecte, l'estratègia de Backups, permet tenir reemplaçament de forma immediata, conjuntament amb el corresponent pla de transferència de coneixements</p> <p>Per altra banda, es valora també les mesures destinades als altres perfils, mitjançant un pool de professionals especialitzats de cada perfil proposat.-</p> <p>Finalment, cal destacar els mecanismes de gestió àgil de la demanda, basats en la metodologia ITIL, ja que permeten combinar la demanda, amb la gestió de la capacitat i talent de la. Això reflecteix en una estratègia integrada per garantir l'eficiència i l'eficàcia en la prestació del servei.</p> | |
| NUNSYS | <p>No s'ha identificat cap descripció respecte al pla de cobertura</p> <p>No es detallen ni els riscos ni els possibles plans de solució davant eventuals baixes dels perfils descrits</p> | 0,00 |
| SEIDOR | <p>SEIDOR analitza de manera detallada tots els possibles escenaris de substitució, incloent-hi les diferents tipologies de baixes i la seva temporalitat. Destaca la seva capacitat per identificar desajustos en les capacitats dels equips i els esforços variables que poden causar canvis.</p> <p>Respecte a les capacitats, s'aprecia la proposta de revisió periòdica basada en les dades dels darrers sprints per ajustar la capacitat de treball dels equips. Quant a les rotacions, es garanteix la disponibilitat d'equip i recursos per les programades, però falta especificació en alguns casos sobre el temps estimat de substitució i el mètode per facilitar la immersió al projecte. Pel que fa a les imprevistes, es promet un procediment eficient per gestionar-les, però manquen detalls sobre com es realitzaran i els terminis.</p> <p>Finalment, de manera gairebé desconnectada, es descriu de forma encertada, un pla de promoció interna que identifica una avantatge interessant: el shadowing de les persones clau amb un pla de formació específic que s'activarà en cas necessari.</p> | 0,80 |
| PWC-INETUM | <p>PWC-INETUM ofereix diverses estratègies per cobrir les baixes de l'equip o per pics de demanda sobrevinguda.</p> <p>La proposta del Welcome Pack es reconeix positivament perquè compleix amb l'objectiu de reduir la corba d'aprenentatge i accelerar la integració a l'equip.</p> <p>També, les factories "de desbordament", ja que permetran disposar del pool necessari de professionals amb coneixements suficients i preparats per substituir l'equip actual.</p> <p>La metodologia de formació pel context del projecte i les tasques a substituir, és adequada per garantir la incorporació amb èxit de nous membres de l'equip, sobretot es destaca l'estratègia de shadowing per</p> | 0,80 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|-------|---|-------------------|
| | <p>accelerar els terminis. No obstant això, no es presenten iniciatives proactives per reduir el temps a nivells de productivitat, sobretot en casos de baixes sobrevingudes. Aquests mecanismes podrien no només reduir els terminis de 10 dies que plantegen en el pla de contingència, sinó minimitzar-los, ja que la baixa d'un element clau del projecte pot ocasionar desviacions significatives en aquest projecte tan estratègic.</p> | |

- **Visió estratègica (fins a un màxim de 7 punts) (CIP)**
Per avaluar el nivell de coneixement de l'empresa adjudicatària en relació als serveis d'atenció a la ciutadania amb una perspectiva estratègica, es tindran en compte les propostes relacionades amb:
- **Serveis personalitzats i proactius al ciutadà/na (fins a un màxim de 2 punts)**

| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|------------------|--|-------------------|
| ACCENTURE | <p>ACCENTURE presenta un anàlisi de mercat amb dades que justifiquen els requeriments i les necessitats dels serveis personalitzats i proactius. Seguidament descriu estratègies que són de caire molt generalista i molt poc orientades estratègies efectives en proactivitat i personalització de serveis. S'argumenten reptes molt genèrics que no serveix per entendre les accions reals i tangibles que caldria empènyer per orientar els objectius a valorar.</p> <p>Arguments que fan referència a per exemple, ús d'eines basades en IA com a element clau per a la transformació, o l'estratègia de comunicació efectiva com a factor vital per atendre les necessitats dels ciutadans, o abordar els serveis de llarga durada, especialment els relacionats amb l'atenció social, oferint eines 360 als tràmits, o fins i tot, l'anàlisi de sentiment per identificar problemes i implementar millores, són alguns dels exemples de les propostes genèriques que s'adiuen més a la descripció del servei, i materialitzen poc en l'orientació cap a uns serveis proactius i personalitzables.</p> <p>No es fa esment de solucions tecnològiques que permetin accelerar o implementar de manera efectiva aquesta estratègia, ni cap metodologia o pla per executar-la</p> | 0,50 |
| DELOITTE | <p>Per promoure una visió de serveis ciutadans personalitzats i proactius, DELOITTE proposa quatre eixos clau: coneixement del ciutadà, segmentació de la ciutadania, definició de recorreguts (journeys) i implementació de campanyes i atencions</p> | 0,50 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|---------------------|--|-------------------|
| | <p>personalitzades.</p> <p>Tots els eixos s'alineen amb l'execució del projecte d'implementació de la plataforma, i també les dependències dels eixos amb els àmbits descrits com el model d'interoperabilitat, o el model de dades únic. Tot i així, cal destacar que les definicions actuals tendeixen a ser teòriques i abstractes, mancades de detalls específics.</p> <p>Això redueix la percepció estratègica de les mateixes. S'hauria valorat enriquir-los amb exemples pràctics i una descripció més detallada de com s'integrarien en el marc del projecte global, proporcionant una visió estratègica més completa i tangible.</p> | |
| IBM-VIEWNEXT | <p>IBM-VIEWNEXT presenta diversos enfocaments interessants per a la creació de serveis proactius i personalitzats que van més enllà del servei de DGSEC. Aquesta visió ampliada ajuda a comprendre cap a on podrien dirigir-se els esforços en cas de voler-ho implementar.</p> <p>En primer lloc, destaquen de forma encertada la identificació unívoca del ciutadà (Golden Record). A més, proposen de manera satisfactòria l'aprofitament estratègic de la BD SEU conjuntament amb altres serveis de la Generalitat, com ara la Targeta Sanitària Individual (TSI), i establint correctament mecanismes d'esborrat de duplicats per assegurar que el ciutadà sigui únic.</p> <p>D'altra banda, l'enfocament com a reservori de dades central, utilitzant la Plataforma de Tractament de Dades (PTD) de la Generalitat, possibilitaria perfectament la inclusió de dades més enllà de les interaccions del CRM. Proposen exemples clars, com la integració del CRM de DGSEC amb el CRM de Salut.</p> <p>Per últim, es destaca un exemple molt il·lustratiu del recorregut del client, el qual reflecteix clarament quina estratègia de proactivitat seria viable per a la DGSEC, gràcies a Salesforce Marketing Cloud.</p> | 2,00 |
| NTTDATA | <p>La proposta ofereix una visió detallada de les múltiples avantatges que la plataforma d'atenció ciutadana aportarà un cop implantada. No obstant això, no es destaca adequadament el valor afegit de certes funcionalitats clau, com la visió omnicanal completa, la capacitat de generar campanyes o la gestió de la bretxa digital.</p> <p>D'altra banda, s'identifica superficialment una visió més integrada amb la proposta amb un futur Contact Center, que potencialment podria portar a majors eficiències en el servei, però sense detallar clarament les avantatges proactives que podria generar.</p> <p>Es reconeix la contribució de la IA generativa en reforçar la proactivitat directa al ciutadà i en l'enviament de propostes anticipant les seves necessitats. Tot i això, esmenten breument un pla de riscos relacionat amb problemàtiques ètiques de la IA, sense entrar en detalls sobre les possibles solucions o els riscos operatius com les al·lucinacions.</p> | 1,00 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|-------------------|--|--------------------------|
| | Finalment, es destaca el coneixement en el marc legal sobre la recollida de consentiments, posant un focus adequat en la licitud del tractament de dades com a part fonamental per exercir accions de proactivitat en l'atenció ciutadana. | |
| NUNSYS | Es descriuen propostes i beneficis genèrics que se centren més en la millora de l'experiència ciutadana mitjançant la implementació d'un CRM, en comptes d'abordar l'objectiu específic de la necessitat esmentada. No s'apunta cap estratègia relacionada amb l'ampliació de la plataforma per incloure el servei 012. | 0,00 |
| SEIDOR | Es proposen diversos aspectes relacionats amb la millora del Servei d'Atenció Ciutadana, tot i que manca una descripció detallada de propostes concretes per abordar i millorar els serveis proactius i personalitzats. Destaca positivament la proposta de CDP com a eina per a conèixer millor la ciutadania, ja que centralitza tota la seva informació. No obstant això, aquesta proposta s'aborda de manera genèrica sense identificar clarament el seu potencial per impulsar enviaments proactius. També s'ha apuntat la possibilitat de fomentar la participació activa del ciutadà a través d'enquestes o votacions, amb el seu consentiment previ, tot i que aquest aspecte no s'explica en profunditat. S'ha introduït el concepte de "Dynamics 365 Government Accelerator", però no s'hi adhereixen com a proposta definitiva. Finalment, es troba a faltar un sentit estratègic clar en la proposta presentada. | 0,60 |
| PWC-INETUM | PWC-INETUM presenta una aposta robusta i coherent per a la millora dels serveis personalitzats i proactius per als ciutadans. Destaca la inclusió del perfilat dels ciutadans com a factor clau. A més de descriure una visió estratègica, ofereix una solució completa des del punt de vista tecnològic, funcional i jurídic. En primer lloc, s'enfoca a recopilar, depurar i tractar totes les interaccions dels ciutadans, més enllà de les que es produeixen en la PAC, incloent-hi serveis BackOffice i interaccions a través de web i mòbil. Aquest enfocament és considerat fonamental com a punt de partida per assolir l'objectiu proposat. D'altra banda, l'enllaç amb la base de dades ciutadana permet establir regles de relació no només personalitzades individualment, sinó també per segments de ciutadans, complint amb les exigències legals. Finalment es valorar la solució tecnològica proposada com un element clau per consolidar l'estratègia plantejada. | 2,00 |

- **Extensió del servei cap a la instància CRM del servei 012 un cop expiri el seu contracte (fins a un màxim de 2 punts)**

| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|---------------------|---|-------------------|
| ACCENTURE | <p>S'identifiquen amb precisió les accions necessàries per migrar la instància del 012 al nou servei, presentant un model d'integració senzill que contribuiria a reduir el risc associat al manteniment de dues plataformes de fabricants diferents. Tot i que es destaca la proposta de integració del canal de veu amb programaris i connectors nadius, manca detall per comprendre i donar sentit a la suposada senzillesa dels processos de migració.</p> <p>En l'àmbit més funcional o de servei, no s'expliquen amb profunditat els beneficis més operatius o qualitatius de la incorporació del nou servei. A més, en l'àmbit estrictament estratègic, no es mencionen iniciatives derivades de les noves oportunitats de la integració</p> | 1,00 |
| DELOITTE | <p>DELOITTE fa una breu explicació dels serveis actuals del 012 i dels avantatges que es deriven s de la incorporació de la nova plataforma, com ara l'omnicanalitat i el reservori únic. No obstant això, no s'aporta valor addicional a la proposta de que ja s'ha descrit en altres apartats de l'oferta.</p> <p>Tampoc s'ofereix cap model d'arquitectura per a la convivència de les dues instàncies durant la migració, ni s'aborda l'arquitectura d'instàncies (organitzacions) que caldria gestionar. No es detallen estratègies de governança, gestió o transició del servei.</p> | 0,50 |
| IBM-VIEWNEXT | <p>Les propostes descrites estan enfocades a millorar el futur servei gràcies a la integració de l'operativa a la nova instància.</p> <p>S'aporta valor afegint noves solucions tecnològiques per optimitzar l'operativa de l'agent, i l'enfocament en serveis de valor.</p> <p>Es proposa uns exemples de journeys que permeten entendre molt clarament la millora exposada.</p> <p>L'extensió del 12 està conceptualitzada gràcies a la integració també d'una solució de CCaaS com a nou producte tecnològic per millorar, automatitzacions i plantejar propostes de valor futures a partir de la capacitat que presta aquesta tecnologia combinada amb el Salesforce Service Cloud.</p> <p>Per últim destaquem notablement la proposta d'un 012 que capitalitzi un avantatge competitiu significatiu a través de campanyes poblacionals. Posar-se en contacte amb el ciutadà, no només per el correu electrònic tradicional, sinó per mitja de trucades proactives.</p> | 2,00 |
| NTTDATA | <p>NTTDATA adopta un enfocament clar i ben estructurat per mitjà de dues línies d'acció. La línia tecnològica, destaca per detallar de manera precisa sobre la migració del projecte entre organitzacions, implementant bones pràctiques especialment en la gestió de dades (adaptació, transformació, validació i càrrega), tant de les històriques com de les actuals i futures. Presenten de manera detallada un pla de</p> | 2,00 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|-------------------|--|--------------------------|
| | projecte i una proposta de solució amb un enfocament essencial en el model de convivència. D'altra banda, en la línia més estratègica, es posen de relleu els beneficis i el valor afegit de la unificació dels dos serveis, presencial i telefònic, així com les propostes destinades a millorar l'operativa dels agents. També es destaquen les oportunitats que es poden generar i s'aporten exemples de casos d'ús. | |
| NUNSYS | Es descriuen propostes i beneficis genèrics que se centren més en la millora de l'experiència ciutadana mitjançant la implementació d'un CRM, en comptes d'abordar l'objectiu específic de la necessitat esmentada. No s'apunta cap estratègia relacionada amb l'ampliació de la plataforma per incloure el servei 012. | 0,00 |
| SEIDOR | SEIDOR detalla un pla de dos anys per impulsar estratègicament el servei del 012, però no incideix en les millores des d'una perspectiva estratègica omnicanal. Es destaca l'observatori del ciutadà, el qual ofereix la identificació de tendències i segmentacions per a automatitzacions, personalitzacions i campanyes, malgrat es considera que manca un aprofundiment suficient per entendre clarament els beneficis potencials en l'abast global del servei d'atenció. D'altra banda, s'aprecia la iniciativa d'innovació i millora contínua, que demostra la cerca constant d'oportunitats per aplicar les millors pràctiques del sector, però hi ha una manca notable de concreció, i sobretot orientada al servei d'atenció ciutadana, especialment després de la integració de la instància del servei 012. | 0,50 |
| PWC-INETUM | El proveïdor proposa un nou model d'experiència ciutadana comú per homogeneïtzar la qualitat del servei, mostrant un profund coneixement sobre la magnitud del canvi. S'aprecia la seva transparència en l'exposició dels riscos associats a aquest canvi. Es valora positivament la solució funcional d'orquestració que es proposa, a partir d'un tipus de solució tecnològica futura, malgrat el producte final proposat hauria d'estar dins del marc d'una nova contractació. Es destaquen el llistat d'avantatges qualitatives que oferiria el nou servei, i el marc futur de possibilitats i flexibilitats. Per finalitzar es valora positivament Datacloud com a solució tecnològica per centralitzar les dades, es considera adient, i optimitzaria la gestió de processos de les dues instàncies durant la convivència. | 2,00 |



- **Extensió del servei** cap a altres àmbits departamentals, i/o serveis d'atenció existents a la Generalitat de Catalunya (**fins a un màxim de 2 punts**)

| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|---------------------|---|-------------------|
| ACCENTURE | <p>La proposta presentada es centra principalment en les capacitats de la plataforma per ampliar el seu àmbit d'actuació, sense necessitat de desplegaments addicionals, mitjançant l'ús del concepte d'unitats de negoci.</p> <p>No obstant això, es detecta una manca considerable de detall en el pla de desplegament, ja que no s'identifiquen els riscos associats ni els plans de gestió del canvi i de convivència.</p> <p>A més, no s'aborda adequadament com el servei es pot expandir cap a altres àmbits, ni s'especifica el calendari, la metodologia ni l'enfocament estratègic necessaris per a aquesta expansió.</p> | 0,20 |
| DELOITTE | <p>Es fa una proposta dels avantatges i les integracions amb altres sistemes de la Generalitat, tot i que manca d'un detall específic sobre el nou model no s'aporta nova informació ja descrita en capítols anteriors.</p> <p>D'altra banda, s'enumeren algunes de les avantatges conegudes de l'extensibilitat més enllà de l'atenció oferta per la DGSEC. Tot i això, hi ha una manca de profunditat en l'explicació de la modalitat d'extensió, l'arquitectura d'instàncies i els aspectes de governança rellevants per a una futura escalabilitat del servei, inclòs els aspectes de governança.</p> | 0,50 |
| IBM-VIEWNEXT | <p>IBM-VIEWNEXT planteja una estratègia de implementació per afrontar l'extensió del servei cap a altres àmbits amb un bon nivell de detall de les fases permeten dimensionar la magnitud del projecte.</p> <p>Esmenten un pla de convivència, imprescindible per garantir la transició de forma fluida, on aspectes descrits com la comunicació i la formació seran imprescindibles per la gestió del canvi.</p> <p>També es valora positivament l'aposta per establir el pla de governança interdepartamental. Necessari per delimitar les competències sobre el servei.</p> <p>Per últim, fan incís de forma encertada en la inclusió de les xarxes socials com a part de l'estratègia d'omnicanalitat.</p> <p>Es valora l'aportació d'exemples de serveis que es podrien implementar i els impactes positius que representarien a la ciutadania.</p> <p>La proposta presentada ofereix una visió holística de les possibilitats que pot oferir un servei extès i el seu mètode de transició</p> | 2,00 |
| NTTDATA | <p>NTTDATA ofereix una exposició detallada dels possibles serveis que podrien ser estesos, proporcionant una visió clara de les àrees on s'hauria de dirigir l'expansió del servei. A més, es proposa una metodologia composada per tres eixos que permet explorar a fons la complexitat de traslladar els serveis a altres departaments.</p> <p>S'aborden exemples pertinents, com ara dependència</p> | 2,00 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|-------------------|---|-------------------|
| | organitzativa, complexitat funcional i sinergies, indicant una comprensió avançada de les possibles dificultats que podrien sorgir. A més, es destaquen aspectes clau com la gestió del canvi, presentant un quadre il·lustratiu amb la relació de variables i pesos. Aquest recurs resulta molt útil per iniciar un projecte d'expansió cap a una atenció realment corporativa. | |
| NUNSYS | Es descriuen propostes i beneficis genèrics que estan més relacionats amb la millora de l'experiència ciutadana a través de la implementació d'un CRM, en lloc d'abordar l'objectiu de la necessitat esmentada. No es fa cap menció a estratègies vinculades a l'extensió del servei cap a altres àmbits departamentals | 0,00 |
| SEIDOR | La proposta presentada menciona els beneficis per a la ciutadania, com la simplificació de la gestió dels serveis públics, facilitat en els pagaments i l'adhesió a ofertes, així com avantatges per a la Generalitat, ja que permeten augmentar el coneixement del ciutadà per millorar de forma continua la qualitat del servei. No obstant això, la proposta manca d'elements substancials, com un possible model de governança del servei a nivell dels diferents departaments, o la proposta de convivència entre la nova plataforma d'atenció ciutadana i els sistemes existents. A més, es fa evident la manca d'un possible pla de gestió del canvi associat a aquest projecte. En resum, falta una proposta més concreta en forma de projecte, amb una visió estratègica clarament definida. | 0,50 |
| PWC-INETUM | La solució detalla la incorporació del concepte d'agrupacions o perfils d'un mateix ciutadà. La visió d'aquesta agrupació és lògica i pren sentit quan es cerca el concepte de visió completa ciutadana. Les agrupacions d'exemple, com són la salut o serveis socials, clarifiquen aquesta estratègia i donen protagonisme a la Plataforma d'atenció ciutadana, en la seva màxima transversalitat del concepte. També es valora la visió de centralització de les dades per accelerar i orquestrar propostes de IA generativa. Per últim es destaca la proposta d'alt nivell de com s'hauria d'implementar un projecte de transversalitat, partint del concepte bàsic, agrupació. Es valora l'enfocament de centralització de les dades, i generació de noves oportunitats per incrementar la qualitat del servei. | 2,00 |

- **Model de relació amb el fabricant per tal d'optimitzar l'execució del objecte de contractació (fins a un màxim d'1 punt)**

| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|------------------|---|-------------------|
| ACCENTURE | ACCENTURE destaca els avantatges derivats de les condicions de subscripció empresarial mitjançant els | 0,20 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|---------------------|---|--------------------------|
| | <p>acords establerts amb Microsoft. Malgrat això, no s'ofereixen detalls sobre com aquests beneficis es podrien aplicar als diversos components del paquet Microsoft.</p> <p>A més, s'esmenta la col·laboració amb Microsoft com a soci en el projecte i la possibilitat d'obtenir plans de suport tècnic però aquesta responsabilitat no queda clarament definida per part del proveïdor.</p> <p>També es proposa una aliança amb Avanade, que els acredita com a principals integradors en tecnologies Microsoft, tanmateix no s'especifiquen els beneficis concrets d'aquesta associació per al projecte en qüestió.</p> <p>Les experiències com a soci de Microsoft confereixen a ACCENTURE una ampla experiència en la implantació de tecnologies de Microsoft en general, encara que només algunes d'aquestes experiències es refereixen específicament al CRM (Customer Insights). Malauradament, no es detallen els beneficis concrets d'aquesta relació de societat per al projecte en qüestió.</p> | |
| DELOITTE | <p>La proposta de DELOITTE detalla el nivell de partenariat de tipus Strategic Consulting que ofereix una àmplia gama de serveis, des de consultoria, fins a implementació i desenvolupament, i sobretot un gran capacitat de serveis per valor de més de 1000 certificacions del producte.</p> <p>Es valora el nivell estret de relació, i també les avantatges que poden incórrer en el projecte, tals com assistència especialitzada, gestió de casos dedicats, o la disponibilitat d'accedir a recursos especialitzats de la companyia.</p> | 1,00 |
| IBM-VIEWNEXT | <p>Es valora positivament l'ampla experiència en la relació amb el fabricant, amb més de 25 anys d'experiència, indicant un alt nivell d'expertesa. Aquesta relació es demostra especialment en casos d'èxit en implementacions de Salesforce reconegudes pel mateix fabricant.</p> <p>El model de relació presentat facilita una comunicació més estreta i efectiva amb altes instàncies del fabricant, millorant la coordinació amb el projecte. S'aprecia l'accés a serveis i recursos especialitzats, amb un èmfasi particular en l'accés a tècnics experts de producte.</p> <p>El model de partenariat ha permès establir un Centre d'Excel·lència a IBM-VIEWNEXT, proporcionant assistència en qualsevol moment durant el projecte d'implementació, considerat un valor afegit important.</p> <p>Finalment, s'assenyala la presència de Centres d'Excel·lència en AI Generativa, que tenen un paper clau en la presa de decisions estratègiques relacionades amb la plataforma d'atenció ciutadana en aquest àmbit específic.</p> | 1,00 |
| NTTDATA | <p>El proveïdor exposa una forta relació de col·laboració a nivell europeu, amb especial èmfasi en el context espanyol, destacant les capacitats que aquesta relació aporta al servei de relació amb el client. Si bé</p> | 0,50 |



| Alies | Valoració | Valoració tècnica |
|-------------------|---|--------------------------|
| | <p>es posa l'èmfasi en les avantatges relacionades amb el suport a l'aprovisionament de llicències i a l'execució del projecte, aquestes característiques no semblen generar un valor diferencial significatiu més enllà de la possible acceleració en el cas d'un escalat de casos hipotètic.</p> <p>S'aprecia la iniciativa en matèria d'innovació, tot i que manca un aprofundiment en els beneficis que aquesta iniciativa podria aportar.</p> <p>D'altra banda, es valoren de manera significativa les propostes que es ofereixen en matèria de sessions de divulgació, destinades a conèixer tendències i sinèrgies amb altres clients, així com a generar noves idees.</p> | |
| NUNSYS | No es fa menció d'una eventual aliança estratègica entre el proveïdor i el fabricant Microsoft, ni de com aquesta col·laboració podria beneficiar el projecte. En lloc d'això, s'enumeren diverses tasques rellevants, com ara mantenir una comunicació regular amb el representant de Microsoft encarregat de la gestió de contractes. | 0,00 |
| SEIDOR | SEIDOR no proposa cap aliança estratègica amb el fabricant com a tal, sinó que proposa diverses accions pel bé del projecte. Una d'elles és la participació de l'equip d'enginyeria de Microsoft per a que aportí best practices. També proposen reunions per afrontar les millores del producte, però no ofereixen propostes concretes en relació a la comunicació a nivell més directiu, ja sigui per donar suport puntual a qüestions escalades, com per tenir accés a recursos, eines exclusives, o programes d'innovació del mateix fabricant | 0,10 |
| PWC-INETUM | La proposta presentada garanteix una relació amb Salesforce a nivell mundial, regional o local. A més compten amb un nivell de partenariat de Consulting Partner i com a valor afegit aporten la figura de l'Expert Assessor Salesforce, però no es detallen els beneficis ni les implicacions d'aquest factor per a la Generalitat, ni com podria ajudar a millorar el servei. | 0,70 |



4. Resum de les puntuacions

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

| | Puntuació màxima | Llindar CIP | Accenture | Deloitte | IBM- VIEWNEXT | NTTDATA | NUNSYS | Seidor | PWC- Inetum |
|--|---------------------|----------------|--------------|--------------|------------------|--------------|-------------|-------------|----------------|
| Proposta solució plantejada (CIP) | 20 | 16 | 10,65 | 10,55 | 19,80 | 17,10 | 7,65 | 7,60 | 10,85 |
| Solució proposada | 8 | | 6,00 | 5,00 | 8 | 7,25 | 5,00 | 3,50 | 5,00 |
| Proposta d'arquitectura tecnològica | 4 | | 2,65 | 1,25 | 4,00 | 3,25 | 1,85 | 1,40 | 1,75 |
| Millora continua | 4 | | 1,20 | 2,40 | 3,80 | 2,60 | 0,80 | 1,40 | 2,80 |
| Contribució al full de ruta del producte | 2 | | 0,40 | 1,40 | 2,00 | 1,00 | 0,00 | 0,20 | 1,00 |
| Tipologia i periodicitat dels canvis | 2 | | 0,80 | 1,00 | 1,80 | 1,60 | 0,80 | 1,20 | 1,80 |
| Comunitat | 4 | | 0,80 | 1,90 | 4,00 | 4,00 | 0,00 | 1,30 | 1,30 |
| Cas d'ús d'atenció al ciutadà (CIP) | 10 | 8 | 5,00 | 6,00 | 9,25 | 7,00 | 2,25 | 0,75 | 7,25 |
| Capacitats del producte | 2,5 | | 1,00 | 1,75 | 2,00 | 1,75 | 0,75 | 0,50 | 2,00 |
| Proactivitat | 2,5 | | 2,00 | 1,25 | 2,25 | 2,00 | 0,25 | 0,00 | 0,75 |
| Millora de l'operativa de l'agent | 2,5 | | 1,25 | 0,75 | 2,50 | 2,25 | 0,25 | 0,25 | 2,00 |
| Adherència a producte | 2,5 | | 0,75 | 2,25 | 2,50 | 1,00 | 1,00 | 0,00 | 2,50 |
| Cas d'ús escalabilitat del servei (CIP) | 10 | 8 | 6,75 | 7,50 | 7,50 | 2,75 | 0,25 | 2,50 | 5,00 |
| Eficiència i eficàcia | 2,5 | | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 0,25 | 2,00 | 1,00 |
| Autonomia agent supervisor | 2,5 | | 2,00 | 1,75 | 1,00 | 0,50 | 0,00 | 0,50 | 1,00 |
| Escalabilitat | 2,5 | | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 2,00 |
| Usabilitat | 2,5 | | 0,75 | 1,75 | 2,50 | 0,25 | 0,00 | 0,00 | 1,00 |
| Equip i Organització (CIP) | 3 | 2,40 | 2,80 | 1,40 | 3,00 | 3,00 | 0,70 | 2,40 | 2,80 |
| Els professionals i rols proposats | 1 | | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 0,70 | 0,60 | 1,00 |
| El dimensionament de l'equip proposat | 1 | | 0,80 | 0,00 | 1,00 | 1,00 | 0,00 | 1,00 | 1,00 |
| El pla de cobertura del servei | 1 | | 1,00 | 0,40 | 1,00 | 1,00 | 0,00 | 0,80 | 0,80 |
| Visió estratègica (CIP) | 7 | 5,60 | 1,90 | 2,50 | 7,00 | 5,50 | 0,00 | 1,70 | 6,70 |
| Serveis personalitzats i proactius al ciutadà | 2 | | 0,50 | 0,50 | 2,00 | 1,00 | 0,00 | 0,60 | 2,00 |
| Extensió cap al 012 | 2 | | 1,00 | 0,50 | 2,00 | 2,00 | 0,00 | 0,50 | 2,00 |



| | | | | | | | | | |
|---|--------------|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Extensió cap a altres àmbits departamentals | 2 | | 0,20 | 0,50 | 2,00 | 2,00 | 0,00 | 0,50 | 2,00 |
| Partenariat estratègic | 1 | | 0,20 | 1,00 | 1,00 | 0,50 | 0,00 | 0,10 | 0,70 |
| TOTAL | 50,00 | | 27,10 | 27,95 | 46,55 | 35,35 | 10,85 | 14,95 | 32,60 |

Taula resum agrupada:

| | Puntació màxima | Accenture | Deloitte | IBM-VIEWNEXT | NTTDATA | NUNSYS | Seidor | PWC-Inetum |
|---|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Proposta solució plantejada (CIP) | 20 | 10,65 | 10,55 | 19,80 | 17,10 | 7,65 | 7,60 | 10,85 |
| Cas d'ús d'atenció al ciutadà (CIP) | 10 | 5,00 | 6,00 | 9,25 | 7,00 | 2,25 | 0,75 | 7,25 |
| Cas d'ús escalabilitat del servei (CIP) | 10 | 6,75 | 7,50 | 7,50 | 2,75 | 0,25 | 2,50 | 5,00 |
| Equip i Organització (CIP) | 3 | 2,80 | 1,40 | 3,00 | 3,00 | 0,70 | 2,40 | 2,80 |
| Visió estratègica (CIP) | 7 | 1,90 | 2,50 | 7,00 | 5,50 | 0,00 | 1,70 | 6,70 |
| TOTAL | 50,00 | 27,10 | 27,95 | 46,55 | 35,35 | 10,85 | 14,95 | 32,60 |

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 80% 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 s'obté la següent puntuació final:

| | Puntació màxima | Accenture | Deloitte | IBM-VIEWNEXT | NTTDATA | NUNSYS | Seidor | PWC-Inetum |
|-----------------------------------|-----------------|-----------|----------|--------------|---------|--------|--------|------------|
| Proposta solució plantejada (CIP) | 20,00 | 10,76 | 10,66 | 20,00 | 17,27 | 7,73 | 7,68 | 10,96 |



| | | | | | | | | |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Cas d'ús d'atenció al ciutadà (CIP) | 10,00 | 5,41 | 6,49 | 10,00 | 7,57 | 2,43 | 0,81 | 7,84 |
| Cas d'ús escalabilitat del servei (CIP) | 10,00 | 9,00 | 10,00 | 10,00 | 3,67 | 0,33 | 3,33 | 6,67 |
| Equip i Organització (CIP) | 3,00 | 2,80 | 1,40 | 3,00 | 3,00 | 0,70 | 2,40 | 2,80 |
| Visió estratègica (CIP) | 7,00 | 1,90 | 2,50 | 7,00 | 5,50 | 0,00 | 1,70 | 6,70 |
| TOTAL | 50,00 | 29,86 | 31,04 | 50,00 | 37,01 | 11,19 | 15,92 | 34,96 |

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 |
|--------------|--|------------------|
| IBM-VIEWNEXT | UTE IBM-VIEWNEXT LOTES C-F | 50,00 |
| NTTDATA | NTTDATA SPAIN, S.L.U. | 37,01 |
| PWC-INETUM | PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, SL e Inetum España, SA - UTE nº 129 | 34,96 |
| DELOITTE | Deloitte Consulting SLU | 31,04 |
| ACCENTURE | ACCENTURE | 29,86 |
| SEIDOR | SEIDOR CONSULTING SL | 15,92 |
| NUNSYS | UTE Nunsys SL-Dynamics Quality Services Consulting Group SL Union Temporal de Empreses | 11,19 |



Signat digitalment a L'Hospitalet de Llobregat.

Albert Ariza Tarrés

Consultor de negoci (DGSEC)

Mercè Giralt Remola

Gestora de solucions (Presidència)

Joan Duran Bufarull

Consultor Direcció d'analítica i dada

