

INFORME TÈCNIC VALORACIÓ DE LES OFERTES CONTINGUDES EN EL SOBRE B RELATIU A CRITERIS QUE DEPENEN DE JUDICI DE VALOR DE L'EXPEDIENT NÚMERO 2024-20 PER A LA CONTRACTACIÓ DEL CENTRE D'ATENCIÓ A L'USUARI, REMOT I PRESENCIAL (CAU) I SERVEI DE MANTENIMENT DELS LLOCS DE TREBALL I EQUIPAMENTS DE L'ENTITAT DE DRET PÚBLIC SISTEMA D'EMERGÈNCIES MÈDIQUES, SA.

1.- EMPRESES PRESENTADES A LA LICITACIÓ.

El SEM ha registrat oferta dels següents licitadors:

1. SEIDOR SOLUTIONS, SL. d'ara endavant SEIDOR.
2. RICOH ESPAÑA SLU d'ara endavant RICOH
3. INDRA SOLUCIONES TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION, S.L.U. d'ara endavant INDRA.

2.- PROPOSTA D'EMPRESES EXCLOSES SOBRE B.

No es proposa excloure cap proposta.

3.- AVALUACIÓ DELS CRITERIS QUE DEPENEN DE JUDICI DE VALOR DE LES EMPRESES ADMESSES.

La valoració de les ofertes parteix dels criteris d'adjudicació publicats en el Quadre de característiques publicat a la Plataforma de contractació.

Enllaç de la plataforma:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&keyword=Sistema+d%27emerg%C3%A8ncies+m%C3%A8diques&idCap=206778&ambit=&

Els criteris subjectes a judici de valor són:

A) CRITERIS QUE DEPENEN DE JUDICIS DE VALOR	FINS	50
Cada sub-criteri es valorarà segons el següent barem aplicat als criteris propis de cada cas: Insuficient: 0 punts La proposta, tot i que asseguri el compliment de tots els requeriments mínims del PPT fa una descripció supèrflua dels requeriment, amb poc detall i/o poca claredat. Satisfactoria: 50% de la puntuació	A	

<p>La proposta compleix les expectatives de qualitat en quant a concreció, claredat i adequació als requeriments específics a valorar, ajustant-se en tot ell seu contingut a les necessitats del SEM sent aquests superiors als mínims requerits. Es considera una proposta adient a les necessitats del SEM.</p> <p>Excel·lent: 100% de la puntuació</p> <p>La proposta, a més de complir les condicions anteriors, inclou addicionalment aspectes d'especial interès pel desenvolupament dels requeriments específics a valorar. Es considera una proposta òptima a les necessitats del SEM.</p>		
<p>- PLA D'ADQUISICIÓ DEL SERVEI.</p> <p>Aquest apartat es valorarà amb un màxim de TRES (3) punts.</p> <p>En aquest sentit i per a la seva valoració es tindrà en compte la proposta del pla d'adquisició de tots els serveis, fent menció especial en la planificació, els terminis d'execució, la descripció de les diferents etapes per a la posada en marxa, la formació d'usuaris i el traspàs de coneixements, així de com es proposa la coexistència dels serveis actuals i els nous amb nul impacte per a l'usuari.</p> <p>El licitador haurà de descriure tots els elements (materials o recursos humans) que participaran o que seran necessari per a una exitosa implantació i posada en marxa. Aspectes com la dedicació de recursos addicionals i especialitzats en aquest processos, així com metodologies específiques seran ben valorades.</p> <p>Caldrà que la proposta sigui acurada i adaptada a la realitat del SEM. Qualsevol descripció generalista sobre els estàndards que s'aplicaran (per exemple la descripció d'una metodologia X de posada en marxa serveis), però que no descriu com s'aplicarà a la realitat del SEM, seran considerades com a descripcions superficials per molt extenses que siguin aquestes.</p>	3	
<p>- PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI.</p> <p>Aquest apartat es valorarà amb un màxim de DOS (2) punts.</p> <p>En aquest sentit i per a la seva valoració es tindrà en compte la proposta del pla de devolució dels serveis, fent menció especial en la planificació, la descripció de les diferents etapes, i de com es proposa facilitar l'entrada d'un nou proveïdor per tal de aconseguir un nul impacte per a l'usuari.</p> <p>El licitador haurà de descriure tots els elements (materials o recursos humans) que participaran o que seran necessari per a una exitosa implantació i posada en marxa. Aspectes com la dedicació de recursos addicionals i especialitzats en aquest processos, així com metodologies específiques seran ben valorades.</p> <p>Caldrà que la descripció sigui acurada i adaptada a la realitat del SEM. Qualsevol descripció generalista sobre els estàndards que s'aplicaran (per exemple la descripció d'una metodologia X de posada en marxa serveis), però que no descriu com s'aplicarà a la realitat del SEM, seran considerades com a descripcions superficials per molt extenses que siguin aquestes.</p>	2	
<p>- DESCRIPCIÓ, DIMENSIONAMENT I DEDICACIÓ DE L'EQUIP CAU 24x7</p> <p>Aquest apartat es valorarà amb un màxim de ONZE (11) punts</p> <p>La valoració d'aquest apartat tindrà en compte la descripció de com estarà format i organitzat el servei del CAU 24x7, així com el dimensionament i la dedicació dels perfils destinats al servei que garanteixen la correcta prestació del mateix i l'assoliment dels ANS. Obtindrà més puntuació l'oferta que presenti la millor descripció de com estarà organitzat l'equip que compondrà el servei, la descripció de les infraestructures que utilitzaran, així com la que proposi un millor dimensionament i amb una dedicació més adient per assolir els objectius del servei, així com el que presenti millors capacitats i habilitats tècniques i de coneixement de l'equip proposat, més enllà dels mínims exigits en la present licitació.</p>	11	

<p>- CAU SERVEI PRESENCIAL</p> <p>Aquest apartat es valorarà amb un màxim de DOTZE (12) punts</p> <p>Per a la valoració d'aquest apartat es tindran en compte la descripció de l'equip de treball que es proposarà, de com el licitador organitzarà els equips de treball per tal d'assegurar que el SEM sempre disposarà del servei al 100% de les capacitats i coneixements, encara que algun dels recursos causi baixa temporal o definitiva, així com proposarà realitzar les cobertures per vacances i altres eventualitats. També es tindran en compte les capacitats formatives i de coneixement dels equips proposats més enllà dels mínims exigits en la present licitació, mitjançant les capacitats individuals presentades en els diferents CV's, valorant-se també els plans formatius que es puguin proposar, pel llarg del contracte, per tal de millorar les habilitats dels personal assignats. Un altre aspecte a valorar, serà la política emprada per garantir la màxima fidelitat al servei, i evitar al màxim problemes de rotació.</p>	<p>12</p>	
<p>- SERVEI MANTENIMENT LLOCS DE TREBALL</p> <p>Aquest apartat es valorarà amb un màxim de DEU (10) punts</p> <p>Per la valoració d'aquest apartat es tindrà en compte tota informació aportada que pugui garantir un servei de qualitat, així com el compliment dels ANS. Atès que el servei haurà de donar manteniment a tot el territori català, caldrà proporcionar tota la informació relativa a l'organització del servei, tant pel que fa a la part metodològica (com s'organitzarà el servei indicant els fluxes de treball), així com en la descripció del personal que prestarà el servei, i els equipaments que utilitzaran per a la millor prestació del mateix.</p> <p>Per a millor comprensió de la proposta, i per l'obtenció de la màxima puntuació de l'apartat, apart de la descripció detallada dels punts anteriors, caldrà presentar la descripció completa i detallada del flux d'atenció d'una incidència o petició dins el servei.</p>	<p>10</p>	
<p>- EINA DE HELP DESK</p> <p>Aquest apartat es valorarà amb un màxim D'UN (1) punt</p> <p>Per a la valoració d'aquest apartat es tindrà en compte la descripció complerta de l'eina de Help Desk que proposarà l'adjudicatari, indicant les funcionalitats que disposarà l'eina, sent ben valorades aquelles addicionals a les requerides en el plec, i mostrant detall del funcionament, on es valorarà positivament les mostres de pantalles de l'eina, mostres dels informes que es proposaran. Serà ben valorat si es mostra un workflow d'un tiquet a ser possible lligat a actius, contractes, i resta d'elements requerits.</p>	<p>1</p>	
<p>- GESTIO I COORDINACIO DELS SERVEIS</p> <p>Aquest apartat es valorarà amb un màxim de ONZE (11) punts.</p> <p>La valoració d'aquest apartat tindrà en compte la descripció del treball del coordinador per a dur a terme la gestió i coordinació de tots els serveis i els recursos requerits en la present licitació. Caldrà descriure com es farà la gestió coordinada de tots els serveis, indicant les fortaleses d'un sistema unificat enfront servei individualitzats, donant detall de com es coordinaran els diferents equips per tal d'aconseguir els objectius dels serveis, explicant les metodologies de treball per tal d'aconseguir la millora continuada en cadascun dels serveis. Per fer-ho caldrà detallar com s'organitzarà el personal propi, les reunions que es realitzaran, els sistemes de comunicació, el seguiment de persones, les polítiques de formació, així com qualsevol aspecte que doni informació respecte a que la proposta és la més avantatjosa respecte a la resta de propostes.</p>	<p>11</p>	

Sempre i quan hi hagi més d'una oferta, en relació als criteris sotmesos a judici de valor, es procedirà a la valoració de les proposicions d'acord amb els valors establerts a cada criteri i subcriteri. Posteriorment es procedirà a ordenar les diferents propostes valorades per ordre decreixent aplicant-se la següent fórmula:

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

Pop = Puntuació de l'oferta a puntuar
P = Puntuació del criteri
Vtop= Valoració Tècnica de l'Oferta que es puntua
VTmv = Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada

L'anterior fórmula serà d'aplicació a cadascun dels criteris i, si s'escau, a cadascun dels subcriteris per separat sempre i quan es compleixi, respecte a cada criteri i subcriteri, el requisit que es detalla al paràgraf següent. Posteriorment a l'aplicació de la fórmula per a cada criteri i subcriteri, s'obtindrà la puntuació total.

S'estableix en relació a cada criteri i subcriteri un llindar del 80%. Si cap valoració de les ofertes, respecte a cada criteri i subcriteri, supera el llindar de valoració mínim no s'aplicarà la fórmula anterior i totes les ofertes obtindran com a puntuació en el criteri o subcriteri corresponent el valor obtingut en la fase de valoració. Si alguna valoració de les ofertes supera el llindar, es puntuen totes les ofertes en aplicació de la fórmula en aquell criteri o subcriteri.

En cap cas aquest llindar mínim de valoració suposa una exclusió de la licitació.

A) Avaluació tècnica de cada criteri i subcriteri.

a. PLA D'ADQUISICIÓ DEL SERVEI.

a) SEIDOR (1,5 punts de 3)

Seidor fa una proposta dividida en 2 fases (planificació i transferència) i presenta una cronologia de les diferents subtasques de cadascuna de les fases, però sense donar detall de cadascuna d'elles.

La proposta descriu els diferents plans de formació i gestió proposats per aquesta fase de transició, indicant també que disposa de tot l'equipament necessari per fer els manteniments dels equipaments.

Pel que fa a la coordinació per l'adquisició del servei, Seidor proposa dedicar al Transición Manager, figura específica per aquest tipus de fases, que garanteix coneixements i experiència específica per aquest tipus de traspàs. Addicionalment, participarà també qui serà el gestor del servei.

La proposta compleix les expectatives de qualitat en quant a concreció, claredat i adequació als requeriments específics a valorar, ajustant-se en tot el seu contingut a les necessitats del SEM, sent aquests superiors als mínims requerits. Es considera una proposta adient a les necessitats del SEM.

Satisfactoria: 50% de la puntuació

b) RICOH (1,5 punts de 3)

La proposta de RICOH presenta una planificació centrada en 4 fases (Planificació, Control, Captació, Prearrancada) cadascuna d'elles descrita amb concreció. RICOH proposa realitzar formació in situ dels tècnics del CAU 24x7 i dels Onsite durant la fase de captació, i durant la pre-arrancada.

Per aquesta fase, RICOH proposa la utilització d'una metodologia pròpia específica per aquest tipus de transició, però que no detalla, així com la participació de la figura del Transición manager i del propi coordinador del servei

La proposta compleix les expectatives de qualitat en quant a concreció, claredat i adequació als requeriments específics a valorar, ajustant-se en tot el seu contingut a les necessitats del SEM sent aquests superiors als mínims requerits. Es considera una proposta adient a les necessitats del SEM.

Satisfactoria: 50% de la puntuació

c) INDRA (1,5 punts de 3)

La proposta de INDRA es basa en la utilització d'una metodologia pròpia que ha desenvolupat i evolucionat durant més de 30 anys, la qual no es detalla, i proposa les següents fases (Planificació inicial, Identificació i documentació d'actius de coneixement, Programació de sessions de Shadowing, Formació i capacitació, Proves i validació, Seguiment i suport post-transferència).

Per l'adquisició del servei, INDRA proposa la participació d'un equip específic i especialitzat en fases de transició, i on l'encarregat de la supervisió i gestió global recaurà en la figura del Transición Manager.

La proposta compleix les expectatives de qualitat en quant a concreció, claredat i adequació als requeriments específics a valorar, ajustant-se en tot el seu contingut a les necessitats del SEM sent aquests superiors als mínims requerits. Es considera una proposta adient a les necessitats del SEM.

Satisfactoria: 50% de la puntuació

b. PLA DEVOLUCIÓ DEL SERVEI.

a) SEIDOR (1 punts de 2)

SEIDOR indica que el pla de devolució s'encaixarà amb el pla d'adquisició del nou proveïdor, i que durant tota la fase SEIDOR continuarà sent el responsable del servei, garantint els dimensionaments del mateix. El pla es preveu que tingui una durada d'1 mes, i tindrà 2 fases (planificació i transferència), que no es detallen, però sí que es presenta un cronograma detallat de totes les tasques a realitzar, inclús de les prèvies, per tal de facilitar el procés.

SEIDOR posarà a disposició de la fase un consultor especialitzat en devolucions de servei.

La proposta compleix les expectatives de qualitat en quant a concreció, claredat i adequació als requeriments específics a valorar, ajustant-se en tot el seu contingut a les necessitats del SEM sent aquests superiors als mínims requerits. Es considera una proposta adient a les necessitats del SEM.

Satisfactoria: 50% de la puntuació

b) RICOH (1 punts de 2)

La proposta de RICOH preveu una devolució de servei en 4 setmanes on identifica 4 fases (planificació, transferència de coneixement, solapament i tancament) que es descriuen de manera satisfactòria per obtenir idea clara del pla proposat.

En la proposta també es relaciona el personal que participarà així com que s'indica que es realitzarà una auditoria d'actius i de bases per a fer un traspàs on garantir que tots els actius queden correctament inventariats.

La proposta compleix les expectatives de qualitat en quant a concreció, claredat i adequació als requeriments específics a valorar, ajustant-se en tot el seu contingut a les necessitats del SEM sent aquests superiors als mínims requerits. Es considera una proposta adient a les necessitats del SEM.

Satisfactoria: 50% de la puntuació

c) INDRA (0 punts de 2)

La proposta d'INDRA indica que utilitzarà una metodologia pròpia per a processos de devolució que tindrà una durada de 4 setmanes, on durant les dues primeres setmanes

continuarà tenint el control del servei, i que en les dues últimes agafarà el rol de donar suport al proveïdor entrant.

En la proposta s'indica que es traspassarà la informació al nou proveïdor, que es farà un pla de formació i es presenta una gestió de riscos i mitigacions.

La proposta, tot i que asseguri el compliment de tots els requeriments mínims del PPT fa una descripció supèrflua dels requeriment, amb poc detall i/o poca claredat, aquest fet, juntament amb que indiquin que durant les dues ultimes setmanes del seu contracte, traspassaran la responsabilitat del servei al proveïdor entrant, fa que la valoració d'aquest apartat sigui insuficient.

Insuficient: 0 punts

c. DESCRIPCIÓ, DIMENSIONAMENT I DEDICACIÓ DE L'EQUIP CAU 24x7

a) SEIDOR (11 punts de 11)

SEIDOR fa una proposta òptima d'aquest apartat, fent una descripció molt completa de com estarà format i organitzat el servei del CAU 24x7, així com del dimensionament i la dedicació dels perfils destinats al servei que garantiran la correcta prestació del mateix i l'assoliment dels ANS. Com a fet diferenciador respecte la resta de propostes, SEIDOR proposa la dedicació exclusiva del coordinador del CAU al servei del SEM, que aporta gran valor a la proposta.

L'organització del servei presentada és molt bona, fent una proposta acurada dels horaris, cobertures, reforços, les polítiques de (rotacions, baixes, vacances...) i del personal, que donarà perfecte resposta al requerit. Addicionalment, l'amplien indicant que el servei disposarà de 2 tècnics de reforç formats en els entorns SEM.

Per últim, es presenten les eines de gestió i de treball proposades, fet que completa una proposta molt completa.

Tot i que, en la descripció de l'apartat, trobem a faltar referència a les capacitats i habilitats del personal que conformarà el servei, és presenten els currículum's vitae de les persones que prestaran el servei, i que permeten garantir que es tracta de personal amb experiència i coneixements òptims pel servei requerit pel SEM.

En resum, la proposta és completa i inclou aspectes addicionals d'interès pel SEM, com és la dedicació exclusiva del coordinador del CAU, fet que juntament al de ser la millor proposta de les presentades, fa que li otorguem la totalitat de la puntuació d'aquest apartat.

Excel·lent: 100% de la puntuació

b) RICOH (5,5 punts de 11)

RICOH fa una proposta adequada de com estarà format i organitzat el servei del CAU 24x7, indicant que disposa d'un centre de Help desk a Sant Cugat, i altres 2 a Madrid i Oviedo. S'indica que en cas de contingència el servei es podrà donar des d'aquests dos últims, però no es fa referència a com estarà format aquest personal, accés, personalitzacions... pel que no ho podem valorar com a una millora.

Respecte a la gestió del servei, RICOH presenta el flux per la gestió d'incidències/peticions, així com una millora específica per a usuaris VIP, amb un canal d'accés exclusiu. RICOH també presenta un dimensionament i distribució del personal molt satisfactori pels 7 dies de la setmana, on identifiquem la figura del coordinador del CAU, però on no s'especifica si serà dedicat o no.

Per aquest personal es proposa realitzar formació continuada de caràcter mensual i es proposa rotació presencial per adquirir el coneixement i sensibilitat requerit pel servei, però sense indicar periodicitat.

Per últim, cal indicar que no es dona informació respecte a la infraestructura de programari que s'utilitzarà en el servei.

Tot i aquests mancances, la proposta es completa s'ajusta en tot el seu contingut a les necessitats del SEM sent aquests superiors als mínims requerits es considera satisfactòria.

Satisfactoria: 50% de la puntuació

c) INDRA (5,5 punts de 11)

INDRA fa una proposta correcta de com estarà format i organitzat el servei del CAU 24x7, i presenta un dimensionament format per 5 tècnics de servei i un coordinador amb dedicació parcial, que garanteixen la correcta prestació del servei, així com l'assoliment dels ANS.

La proposta contempla el flux de com es gestionaran les incidències/peticions, on s'identifiquen clarament les tasques a realitzar pel tractament d'incidències o peticions.

Per últim, es presenten les eines que proposen utilitzar en el servei, i que estimen que seran dues per a la gestió remota del lloc de treball i per la centraleta de telèfon, proposta que és una mica inferior a les eines que proposa SEIDOR.

En general la proposta de INDRA compleix les expectatives requerides i és considerada satisfactoria pel SEM, ja que s'ajusta en tot el seu contingut a les necessitats del SEM sent aquests superiors als mínims requerits.

Satisfactoria: 50% de la puntuació

d. CAU SERVEI PRESENCIAL

a) SEIDOR (6 punts de 12)

SEIDOR proposa personal que ha treballat en entorns crítics com el del SEM, entorns complexos i canviants, i el personal proposat, com s'indica en aquest apartat i com es pot observar en el CV's, disposa dels coneixements mínims requerits en la present licitació, i també coneixements en les tecnologies específiques de gravació, telefonia, radio... aspecte que es considera positiu.

En la proposta s'indica que el coordinador del servei, s'encarregarà dinàmicament de fer la distribució de tècnics en les diferents seus, en base a les càrregues i peticions que hi hagin en cada moment, proposant que els tècnics vagin rotant per les diferents seus, aspecte positiu pel servei, doncs proporciona visió global per a totes les seus.

Respecte a com garantir les cobertures, SEIDOR indica que disposa de 3 tècnics addicionals formats en els entorns requerits en la present licitació i que mensualment tindran rotació en les dependències del SEM. També s'indica que en període de vacances, només coincidiran 2 tècnics dels titulars de vacances.

Per últim cal indicar que no fan proposta a la política emprada per garantir la fidelitat, per bé que no suposa una deficiència, i juntament amb els aspectes positius indicats, fan que la proposta presentada per SEIDOR sigui satisfactòria, ajustant-se en tot el seu contingut a les necessitats del SEM sent aquests superiors als mínims requerits

Satisfactoria: 50% de la puntuació

b) RICOH (6 punts de 12)

La proposta de RICOH indica que l'equip estarà format per 4 tècnics que disposaran d'amplis coneixements en les àrees tècniques requerides, així com coneixements en els entorns de Verint, CTI i TETRA, i habilitats personals per aquest tipus de servei d'atenció a l'usuari i per la gestió de petits projectes. Revisant el CV's proposats es certifica que els tècnics disposaran de coneixement en les àrees tècniques requerides, però en cap d'ells es pot observar que disposin de coneixements en els entorns Verint, CTI i TETRA, pel que no es pot valorar positivament.

Pels tècnics proposats s'indica que disposaran de formació continuada amb un mínim de 2 anuals.

RICOH proposa organitzar el servei en la gestió de tiquets i la prioritització del coordinador. Per garantir la cobertura, proposen utilitzar personal del servei 24x7, que estarà previament format i que passaran per les dependències del SEM amb freqüència (no s'indica quina serà).

Pel que fa a com minimitzar la rotació, a part de la formació, RICOH proposa realitzar seguiment del personal mitjançant enquestes anònimes trimestrals i reunions individuals.

En resum, es tracta d'una proposta satisfactòria adient a les necessitats del SEM , ajustant-se en tot el seu contingut a les necessitats del SEM sent aquests superiors als mínims requerits.

Satisfactoria: 50% de la puntuació

c) INDRA (0 punts de 12)

La proposta de INDRA només indica que el servei estarà compost per 4 tècnics de servei i per un de reserva per a cobrir les vacances. Pel que fa a les capacitats formatives i de coneixement, a diferència de les altres propostes, INDRA no presenta els CV's del personal proposat, pel que tampoc es pot valorar aquest aspecte.

En la resta de l'apartat, descriu les tasques que farà el CAU i algunes característiques del mateix, que són requeriments del PPT, però que no són conceptes avaluablens en aquest apartat, sense aportar cap informació respecte a la descripció de l'equip de treball, les seves capacitats i coneixements, el pla de formació, la política de fidelitat requerida pel servei, i com s'organitzarà el servei per garantir el 100% de la prestació davant situacions de baixes temporals o definitives.

En resum, la proposta no aporta informació per poder valorar positivament la proposta, per bé, que es considera complirà els mínims exigits en el plec.

Insuficient: 0 punts

e. SERVEI MANTENIMENT LLOCS DE TREBALL

a) SEIDOR (5 punts de 10)

La proposta de SEIDOR en aquest apartat és molt completa i proposen un coordinador dedicat al servei el 25% de la seva jornada, indicant quines seran les seves tasques de gestió, fet que es valora molt positivament pel servei, i que és un tret diferencial respecte a la resta de propostes.

La proposta, presenta un model de servei molt adaptat a les necessitats del SEM, on per exemple, trobem encertat la creació de grups resolutors diferenciats, amb ANS diferenciats, per a millor resposta i compliment de qualitat del servei. Addicionalment, la proposta indica diferents eines de gestió del servei que també identifiquem com idònies pel servei.

La proposta de personal i espais logístics repartits pel territori català, també s'adeqüen perfectament a les necessitats del SEM.

Respecte al flux de gestió requerit, cal indicar que es troba dins les 4 pàgines permeses per explicar el servei, no en les addicionals, i per bé que permet obtenir una imatge del que es proposa, no dona el detall desitjat. Comentar també que la proposta d'aquest apartat, consta de 6 pàgines, i que només s'han tingut en compte 4, com s'indica en les bases de la licitació, fet pel que la proposta de SEIDOR no obté la totalitat de la puntuació d'aquest apartat.

Satisfactoria: 50% de la puntuació

b) RICOH (0 punts de 10)

La proposta de RICOH, tot i que proporciona els mínims requerits en el PPT fa una descripció supèrflua dels requeriments, amb poc detall i/o poca claredat. La part inicial relaciona elements del manteniment preventiu dels equips que són requeriments del PPT, però sense aportar informació addicional sobre el servei. La proposta indica que hi haurà una estructura jeràrquica basada en ITIL, i indica que es disposen de 2 centres logístics i que Ricoh, per prestar aquest servei, comptarà amb el personal següent: 1 coordinador de Servei, 2 coordinadors Tècnics i un grup tècnic multidisciplinari de 79 tècnics distribuïts per Catalunya, però que com hem indicat no aporta detall addicional.

Pel que fa al flux requerit, RICOH presenta un diagrama amb el flux de gestió d'una incidència, que tot i poder donar una idea general, no està complementada amb una descripció dels grups que participaran, les eines que utilitzaran, etc. Per últim, també es presenta una proposta del calendari del manteniment preventiu, aspecte que no es puntua en aquest apartat.

En resum, la proposta és supèrflua i aporta poc detall i claredat al proposat.

Insuficient: 0 punts

c) INDRA (5 punts de 10)

INDRA fa una proposta satisfactòria per garantir un servei de qualitat garantint els ANS requerits, on proposa un model de gestió centralitzada des del Centre de Gestió de Suports, que és un centre especialitzat d'INDRA per a la gestió de serveis de camp, xarxa composta per un nombre elevat de persones, però del que no es defineix el nombre que prestaran el servei al SEM. També s'indica que disposa de centres logístics i furgonetes equipades amb material, però no s'identifiquen nombres ni si el material serà el necessari pel SEM.

INDRA proposa utilitzar una eina d'ús específic per a la gestió dels serveis de camp que permet un seguiment de tot el procés, així com un model de gestió que correspon als requeriments del PPT, sense oferir millores.

Pel que fa al flux d'exemple requerit, cal indicar que és força complert, on es veu el pas per tots els estadis i els actors implicats.

En resum, es tracta d'una proposta adient a les necessitats del SEM ajustant-se en tot el seu contingut a les necessitats del SEM sent aquests superiors als mínims requerits

Satisfactoria: 50% de la puntuació

f. EINA DE HELP DESK

a) SEIDOR (1 punts de 1)

SEIDOR proposa, com a eina per la gestió del servei, SAP Solution Manager 7.2 (SOLMAN), sent una eina certificada en 15 processos ITIL. Addicional a les funcionalitats requerides, l'eina disposarà de mòduls com la gestió de llicències, actius, contractes, i l'opció de lligar-los entre si, així com un portal d'autoservei.

Per a millor comprensió de la proposta, SEIDOR presenta exemple de pantalles, d'informes de servei i un workflow.

La proposta presentada és òptima pel SEM pel que s'obté la totalitat de la puntuació d'aquest apartat.

Excel·lent: 100% de la puntuació

b) RICOH (1 punts de 1)

RICOH proposa la utilització de l'eina ServiceNow on detalla diverses funcionalitats addicionals, i de valor, que disposa d'eina respecte als requeriments del plec, com són escalats automàtics, portal d'autoservei, sales de xat, etc.

Addicionalment es presenten pantalles, informes i un workflow d'integració, que no era el que es requeria. Tot i això, la proposta presentada és òptima pel SEM pel que s'obté la totalitat de la puntuació d'aquest apartat.

Excel·lent: 100% de la puntuació

c) INDRA (0,5 punts de 1)

INDRA proposa la utilització de l'eina ServiceNow on detalla diverses funcionalitats addicionals, i de valor, que disposa d'eina respecte als requeriments del plec, com són escalats automàtics, sales de xat, etc.

La proposta presentada presenta molt de valor, però al no presentar exemples de pantalls, ni informes ni workflow, no pot obtenir la totalitat de la puntuació de l'apartat.

En resum, es tracta d'una proposta adient a les necessitats del SEM ajustant-se en tot el seu contingut a les necessitats del SEM sent aquests superiors als mínims requerits.

Satisfactoria: 50% de la puntuació

g. GESTIO I COORDINACIO DELS SERVEIS

a) SEIDOR (5,5 punts de 11)

SEIDOR presenta un model de servei per capes, i en les que s'identifica el coordinador general del servei, però on també es proposen coordinadors pels diferents subserveis, fet que permet una granularitat de gestió major, al tenir personal dedicat a cada subservei.

La proposta de SEIDOR dona resposta a tots els apartats indicats per la valoració, proposant un model treballat i molt adaptat a les necessitats del SEM, mostrat més profunditat en cada apartat que la resta de propostes.

La proposta dona detall de les virtuts del sistema proposat, de la coordinació dels equips, de les reunions proposades, del seguiment de persones i les polítiques de formació, no donat resposta als sistemes de comunicació proposats.

La proposta, tot i considerar-la òptima pel SEM, el no incloure l'apartat de comunicació, fa que es consideri satisfactòria . s'ajusta en tot el seu contingut a les necessitats del SEM sent aquests superiors als mínims requerits

Satisfactoria: 50% de la puntuació

b) RICOH (5,5 punts de 11)

El proposat per RICOH en aquest apartat és molt similar al que proposen les altres dues propostes. La proposta es centra amb un coordinador global, que interrelaciona amb coordinadors dels diferents subserveis. Es proposen diferents òrgans de govern, es proposen diferents reunions de seguiment, i es tracten les polítiques de formació, però sent algunes d'aquestes descripcions de caràcter generalista i no centrades a la naturalesa del servei requerit pel SEM.

Trobem a faltar més detall en indicar les fortaleses del model unificat presentat, o més detall en el seguiment de persones, tot i això, considerem que la proposta compleix les expectatives de servei, pel que es pot considerar satisfactòria, ajustant-se en tot el seu contingut a les necessitats del SEM sent aquests superiors als mínims requerits

Satisfactoria: 50% de la puntuació

c) INDRA (5,5 punts de 11)

INDRA proposa un model molt similar al presentat en les altres dues propostes. Es proposa la figura del coordinació de servei com a figura central que interrelacionarà amb els altres gestors dels subserveis, o inclús amb els tècnics dels serveis. Es proposen diferents nivells d'interlocució, així com els seus camps, d'acció, les reunions a realitzar i la seva periodicitat, però amb descripcions generalistes o poc detallades, mancant detall en aspectes requerits com el seguiment de les persones, en l'aplicació de ITIL 4 sobre el servei del SEM o les fortaleeses que pot aportar un model centralitzat com el requerit.

En termes general, la proposta és adient per les necessitats del SEM ajustant-se en tot el seu contingut a les necessitats del SEM sent aquests superiors als mínims requerits.

Satisfactoria: 50% de la puntuació

B) Aplicació de la fórmula

S'estableix en relació a cada criteri i subcriteri un llindar del 80%. Si cap valoració de les ofertes, respecte a cada criteri i subcriteri, supera el llindar de valoració mínim no s'aplicarà la fórmula anterior i totes les ofertes obtindran com a puntuació en el criteri o subcriteri corresponent el valor obtingut en la fase de valoració. Si alguna valoració de les ofertes supera el llindar, es puntuen totes les ofertes en aplicació de la fórmula en aquell criteri o subcriteri.

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

Atès que per a 2 dels criteris es produeix la superació del llindar:

- DESCRIPCIÓ, DIMENSIONAMENT I DEDICACIÓ DE L'EQUIP CAU 24x7
- EINA DE HELP DESK

Es procedeix a realitzar el càlcul per aquest dos criteris.

Crteri subjectiu a valorar i puntuar	Criteri 1		Criteri 2	
Puntuació màxima del criteri P	11,00	Màxims punts	1,00	Màxims punts
Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada VT _{mv}	11,00	Millor Valoració	1,00	Millor Valoració
OFERTES	Valoració Tècnica de la Oferta a Puntuar VT _{op}	Puntuació de l'Oferta a Puntuar P _{op}	Valoració Tècnica de la Oferta a Puntuar VT _{op}	Puntuació de l'Oferta a Puntuar P _{op}
SEIDOR	11,00	11,000	1,00	1,000
RICOH	5,50	5,500	1,00	1,000
INDRA	5,50	5,500	0,50	0,500

4.-TAULA RESUM AMB LES PUNTUACIONS.

Per tant, la puntuació corresponent a la valoració dels criteris subjectes a judici de valor és:

Exp. 2024-20 Criteri / Oferta	Puntuació màxima	SEIDOR	RICOH	INDRA
<i>Pla d'adquisició del servei</i>	3	1,5	1,5	1,5
<i>Pla devolució del servei</i>	2	1	1	0
<i>Descripció, dimensionament i dedicació de l'equip CAU 24x7</i>	11	11	5,5	5,5
<i>CAU presencial</i>	12	6	6	0
<i>Servei manteniment llocs de treballs</i>	10	5	0	5
<i>Eina de Help Desk</i>	1	1	1	0,5
<i>Gestió i coordinació dels serveis</i>	11	5,5	5,5	5,5
TOTAL	50	31	20,5	18

DIRECTOR AREA SISTEMES INFORMACIO I TIC	CAP UNITAT TECNOLOGIA
Raimon Dalmau	Jordi López