

Institut Municipal d'Informàtica
Direcció de Serveis al Lloc de Treball

Informe tècnic de valoració dels criteris de judici de valor relatius al DELS SERVEIS DE TUTORIA, CORTESIA TIC I SUPORT A LA GESTIÓ DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ ALS USUARIS DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

Exp.: 24000029

Octubre 2024



Institut Municipal d'Informàtica

Direcció de Serveis al Lloc de Treball

INTRODUCCIÓ

Les ofertes rebudes al termini de presentació, resultant admeses, que han de ser valorades segons els criteris de judici de valor i havent-se d'emetre informe tècnic, són les següents:

- DATALAB TECNOLOGIA, S.A.



CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR (40 punts)

1. Proposta tècnica de Quadre de Comandament i eina de gestió (fins a 7 punts)

S'atorgarà una major puntuació a aquelles propostes que aportin millores en la gestió, traçabilitat i seguiment del servei, centrant-se en l'eina de Quadre de Comandament i de gestió, aportant exemples de l'estructura del quadre per facilitar el poder validar el contingut de manera efectiva, l'accessibilitat, traçabilitat i la periodicitat d'obtenció dels informes/documents previstos a l'apartat 2 i 3 del plec de prescripcions tècniques mitjançant el seguiment de les diverses tasques del contracte.

Es valoraran segons el seu contingut i nivell de detall els següents aspectes de la proposta de Quadre de comandament per a poder gestionar el servei:

Que presenti l'estat d'execució de les tasques per a cada servei, permetent el nivell d'agregació de la informació fins a 1 punt
Que presenti una estratificació de les dades, vinculat amb l'eina de gestió, que afavoreixi la presa de decisions fins a 1 punt
Que millori el contingut dels informes ajudant a definir estratègies de gestió i/o analitzar tendències fins a 1 punt
Que millori i/o faciliti l'accessibilitat dels informes per part dels membres del Comitè de Direcció i del Comitè de Gestió (seguiment del contracte) previstos a l'apartat 3 del plec tècnic.....fins a 0,5 punts
Que sigui més complet respecte el volum de dades que recull fins a 0,5 punts
Que permeti validar automàticament l'estat dels indicadors de cada servei i la gestió d'incompliment dels indicadors, segons les mètriques associades fins a 1 punt
Que integri la possibilitat de la visió per servei, associada al catàleg de serveis (CMDB).....fins a 2 punts

2. Proposta de model Pla Devolució del Servei (fins a 8 punts)

S'atorgarà major puntuació a aquelles propostes tècniques que aportin millores sobre el model i contingut del pla de Devolució del servei, d'acord amb el que estableix l'apartat 5.6 del plec de prescripcions tècniques.

2.1. Proposta de calendari i taula RECI detallada (fins a 6 punts)

Es valoraran els aspectes següents:

La proposta de d'accions emmarcades en un calendari que provoqui el menor impacte en l'execució final del servei..... fins a 1 punt



La proposta de Taula RECI que contingui un detall més ampli de les accions a realitzar per la devolució del servei.....	fins a 1 punt
El contingut de les accions que sigui més completa respecte al coneixement que s'ha de trametre.....	fins a 2 punts
El detall en l'explicació i mostra de l'índex i en els equips implicats en la transmissió del coneixement.....	fins a 1 punt
El detall de la documentació associada en la devolució del servei, que ajudi a disposar d'una base de dades de coneixement àmplia.....	fins a 1 punt

2.2. Proposta de creació, generació i transmissió del Pla de devolució (fins a 2 punts)

Es valoraran els aspectes següents:

Proposta de creació del pla de devolució dinàmica, que permeti disposar d'un pla actualitzat de manera semestral.....	fins a 1 punt
Proposta de transmissió del Pla de devolució a l'adjudicatari que minimitzi la pèrdua del coneixement en el traspàs.....	fins a 1 punt

3. Proposta tècnica d'organització del servei i model de treball (fins a 13 punts)

Es valoraran les propostes de millora del model de treball proposat i l'organització en la prestació del servei que afavoreixi la millora del servei a l'usuari final, respectant els mínims establerts en l'apartat 3 del plec de prescripcions tècniques, a raó de:

3.1. Organització i model de treball en la prestació del servei (fins a 4 punts)

Es valorarà la proposta d'un model de treball, que:

Garanteixi la productivitat, automatitzant les tasques definides segons les taules RECI's i facilitant plantilles personalitzades per cadascun dels components del servei, que reflecteixin diàriament la seva dedicació i els usuaris als quals prestarà servei.....	fins a 1 punt
Garanteixi l'eficiència en l'execució de les tasques, facilitant els procediments específics per cadascuna de les tasques, que permetin treballar de manera estandarditzada i autònoma als prestadors del servei	fins a 1 punt
Garanteixi la coordinació entre els equips implicats en l'acompanyament en el lloc de treball de l'usuari (Coordinació SAU, OTE, Coordinació Territorial, entre d'altres).....	fins a 1 punt
Garanteixi la satisfacció de l'usuari eliminant els punts de dolor entre els diferents equips que donen cobertura a l'usuari (SAU, Lloc de Treball, Telecomunicacions, Seguretat, entre d'altres serveis finalistes en N1-N2-N3).....	fins a 1 punt



3.2. Organització dels equips en la prestació del servei (fins a 9 punts)

Es tindran en compte els aspectes següents:

Per la proposta d'un model de prestació del servei que garanteixi una cobertura sense interrupcions del servei i una eficiència en la seva execució, respectant els mínims establerts en l'apartat 3 del plec de prescripcions tècniques.....	fins a 1 punt
Per la proposta que garanteixi l'eficiència en l'execució de les tasques, permetent millorar l'automatització en la reobertura de la gestió de les incidències i peticions, i el traspàs entre els diferents membres del servei.....	fins a 1 punt
Per la proposta d'un model de prestació del servei que garanteixi l'eficiència en la cobertura davant de puntes de carrega de feina i baixes puntuals en el servei, i una coordinació eficaç de les cobertures de les baixes respectant els mínims establerts en l'apartat 3-4-5 del plec de prescripcions tècniques.....	fins a 1 punt
Per la proposta que garanteixi l'eficiència en la cobertura de les puntes de feina provocades pels puntuals desplegament de projectes transversals, redistribuint les persones a les cobertures de les puntes entre els equips per garantir l'execució de les tasques assignades.....	fins a 1 punt
Per la proposta d'un model d'interrelació més fluida, àgil i transparent entre l'adjudicatari i el departament DSLT, respectant els mínims establerts en l'apartat 3 del plec de prescripcions tècniques.....	fins a 1 punt
Proposta d'un model de relació territorial, que permeti alinear els indicadors del servei amb la planificació del servei al territori	fins a 1 punt
Per la proposta d'un model de coordinació entre els diferents equips assignats al territori gestionat per l'OTT que permeti la coordinació eficient i eficaç del servei.....	fins a 1 punt
Per la proposta d'un model de coordinació territorial per part de l'OTT, que permeti gestionar de manera eficient i eficaç el personal en el territori	fins a 1 punt
Per la proposta d'un model d'organització on l'OTT gestiona de manera eficient la coordinació amb d'altres serveis (SAU, OTE, Coordinació Territorial, entre d'altres).....	fins a 1 punt

4. Pel Model d'indicadors addicional de compliment del Servei (ANS) (fins a 4 punts)

El proveïdor haurà de presentar un model addicional d'indicadors pel seguiment del servei, d'acord amb allò previst en l'Annex 4 del plec de prescripcions tècniques, així com un procés per al monitoratge continu dels seus indicadors.

Es valorarà que:

4.1. Els indicadors presentats permetin avaluar, en la periodicitat establerta, el rendiment i l'acompliment de la prestació del servei (fins a 2 punts)

Es tindran en compte els següents aspectes:

Definició i tipus d'indicador	fins a 0,5 punts
-------------------------------------	------------------



Fórmula de càlcul	fins a 0,5 punts
-------------------------	------------------

Rang del resultat (Llindar 1 a Llindar 4).....	fins a 0,5 punts
--	------------------

Font de dades	fins a 0,5 punts
---------------------	------------------

4.2. La proposta d'indicadors addicionals, sempre i quan els indicadors proposats es considerin coherents, idonis i viables (fins a 2 punts)

Es valoraran els següents aspectes:

Coherència i idoneïtat dels indicadors addicionals, en el sentit que estiguin alineats amb els objectius del servei (apartat 2.1 i 5.4 del plec de prescripcions tècniques).....	fins a 1 punt
--	---------------

Viabilitat dels indicadors addicionals, és a dir, que siguin calculables.....	fins a 1 punt
---	---------------

5. Per la proposta de la gestió de l'inventari (contactes/edificis) integrats en l'eina de gestió (fins a 2 punts)

El proveïdor haurà de presentar un model, processos i funcionalitats implementades en el servei per a la gestió diària de les dades dels contactes tant funcionals com orgànics del servei (persones, edificis, entre d'altres), d'acord amb allò previst en l'apartat 2.2.3 del plec de prescripcions tècniques.

Es valorarà que:

- L'eina permeti la integració d'informació d'inventari, tant a nivell funcional com a nivell orgànic gestionat pel servei..... fins a 2 punts

Es tindran en compte els següents aspectes:

Modularitat de les dades , interfície d'entrada usable.....	fins a 1 punt
---	---------------

Entorn Web i integració amb d'altres eines de servei.....	fins a 1 punt
---	---------------

6. Per la proposta de millora de la cobertura del servei a les corones primària, secundària i terciària (fins a 3 punts)

El proveïdor haurà de presentar un model de gestió per una millora en la cobertura de les corones primària, secundària i terciària, tant a nivell de gestió diària en la coordinació dels equips, com de cobertura de baixes i de puntes de carrega de feina, d'acord al previst en l'apartat 3 del plec de prescripcions tècniques.

Es valorarà que:

- El procés de desplegament i cobertura de les corones secundària i terciària milloren en base al servei proposat..... fins a 3 punts

Es tindran en compte els següents aspectes:



Major cobertura de la corona primària	fins a 1 punt
Major cobertura de la corona secundària.....	fins a 1 punt
Major cobertura de la corona terciària.....	fins a 1 punt

7. Per la proposta tècnica que gestioni el coneixement del servei que permeti fer més eficient la resolució de consultes, dubtes i automatització de les tasques efectuades pel servei (fins a 3 punt)

El proveïdor haurà de presentar un model de gestió del coneixement que permeti garantir que les tasques desenvolupades per part de l'equip son executades emprant el mínim de recursos possibles, categoritzant la informació en base al coneixement funcional/tècnic abast de les seves tasques, garantint la compartició del coneixement entre els membres de l'equip del servei, i si s'escau d'altres equips, d'acord al previst en l'apartat 2 del plec de prescripcions tècniques.

Es valorarà que:

- La proposta de gestió del coneixement del servei fins a 3 punts

Es tindran en compte els següents aspectes:

Organització de la gestió del coneixement del servei.....	fins a 1 punt
Estructuració del coneixement per categories.....	fins a 1 punt
Cicle de vida de la gestió del coneixement del servei.....	fins a 1 punt



VALORACIÓ DE LES EMPRESES SEGONS ELS CRITERIS DE JUDICI DE VALOR (40 punts)

1. Proposta tècnica de Quadre de Comandament i eina de gestió (fins a 7 punts)

DATALAB TECNOLOGIA, S.A.

Quadre de comandament i eina de gestió (fins a 7 punts)

S'atorgarà una major puntuació a aquelles propostes que aportin millores en la gestió, traçabilitat i seguiment del servei, centrant-se en l'eina de Quadre de Comandament i de gestió, aportant exemples de l'estructura del quadre per facilitar el poder validar el contingut de manera efectiva, l'accessibilitat, traçabilitat i la periodicitat d'obtenció dels informes/documents previstos a l'apartat 2 i 3 del plec de prescripcions tècniques mitjançant el seguiment de les diverses tasques del contracte.

Es valoraran segons el seu contingut i nivell de detall els següents aspectes de la proposta de Quadre de comandament per a poder gestionar el servei:

Criteri	Puntuació	Valoració
TOTAL	6,00 punts de 7,00	
Que presenti l'estat d'execució de les tasques per a cada servei, permetent el nivell d'agregació de la informació (fins a 1 punt).	1,00 punt	Es presenta un Quadre de Comandament que permetrà gestionar les execucions de tasques a nivell transversal i agregant la informació (estratificació de les dades) per tutor/servei, per l'estructura client definida: dependència, client, gerència i àrea, per àmbit funcional (tipologia d'usuari), amb l'evolució temporal històrica (dia, setmana, mes, trimestre, any). La plataforma, on està desenvolupat el quadre de comandament és PowerBI.
Que presenti una estratificació de les dades, vinculat amb l'eina de gestió, que afavoreixi la presa de decisions (fins a 1 punt).	1,00 punts	L'enllaç directe amb la base de dades, que conté el repositori de dades del servei, permetrà mostrar en tot moment l'estat d'execució de les diferents tasques del servei, sempre de forma agregada per les diferents dimensions del model de dades. El model de dades definit incorpora a la informació base tot el conjunt de relacions i atributs necessaris (tipologia, àmbit, servei, organigrama, temps, altres) per facilitar posteriorment la separació de les dades en categories o classes que permeti aïllar la causa d'un problema, identificant el grau d'influència del diferents factors en el resultat final.

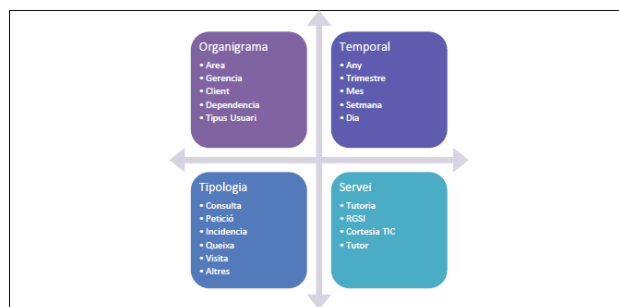


DATALAB TECNOLOGIA, S.A.

Que millori el contingut dels informes ajudant a definir estratègies de gestió i/o analitzar tendències (fins a 1 punt).

1,00 punts

L'enllaç directe amb la base de dades, que conté el repositori de dades del servei, permetrà mostrar en tot moment l'estat d'execució de les diferents tasques del servei, sempre de forma agregada per les diferents dimensions del model de dades. El model de dades definit incorpora a la informació base tot el conjunt de relacions i atributs necessaris (tipologia, àmbit, servei, organigrama, temps, altres) per facilitar posteriorment la separació de les dades en categories o classes que permeti aïllar la causa d'un problema , identificant el grau d'influència del diferents factors en el resultat final.



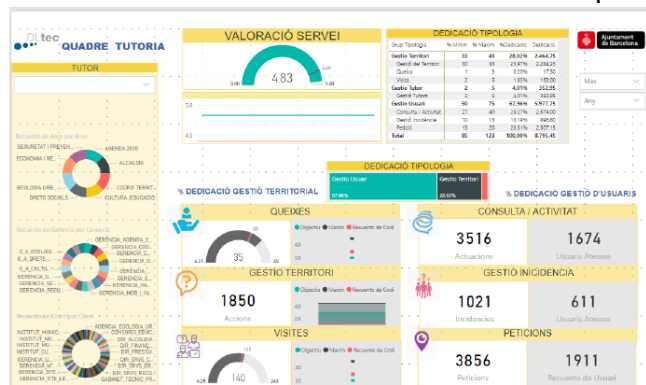


DATALAB TECNOLOGIA, S.A.

Que millori i/o faciliti l'accessibilitat dels informes per part dels membres del Comitè de Direcció i del Comitè de Gestió (seguiment del contracte) previstos a l'apartat 3 del plec tècnic (fins a 0,5 punts)

0,50 punts

El disseny del Quadre de Comandament utilitzat presenta un caràcter multifuncional i multicapa que permetrà presentar la informació completa del servei adaptable de forma dinàmica a les necessitats dels diferents grups d'usuaris. Així mentre el Comitè de Direcció pot accedir al Quadre de Comandament amb una vista que presenti la informació amb un alt grau d'agrupació adequat per la visió estratègica del servei, el Comitè de Seguiment pot accedir a la mateixa informació però amb el nivell de detall requerit per les visions tàctica i operativa.



Que sigui més complet respecte el volum de dades que recull (fins a 0,5 punts)

0,50 punts

El volum relativament moderat de dades generades i la tecnologia implementada per Power BI permetrà que, sense penalització de rendiment, el Quadre de Comandament inclogui la informació completa generada pel servei, facilitant així l'anàlisi de la informació amb el grau de detall necessari per cadascuna de les diferents visions (estratègica, tàctica i operativa).

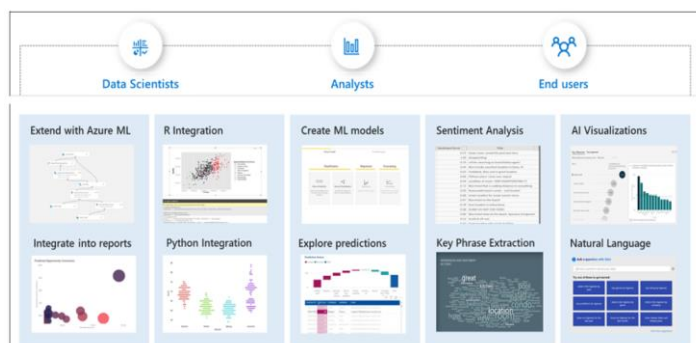


DATALAB TECNOLOGIA, S.A.

Que permeti validar automàticament l'estat dels indicadors de cada servei i la gestió d'incompliment dels indicadors, segons les mètriques associades (fins a 1 punt)

1,00 punt

El model de dades, definit pel servei, explica que incorporarà la informació relativa al conjunt de ANS establerts i per tant permetrà de forma integrada validar automàticament l'estat dels indicadors de cada servei i la gestió d'incompliment dels indicadors, segons les mètriques associades. A més la funcionalitat de creació de mesures permetrà un càlcul que s'adapta de forma automàtica a les diferents dimensions del model de dades (tipologia, servei, organigrama, temps, altres).



Que integri la possibilitat de la visió per servei, associada al catàleg de serveis (CMDDB) (fins a 2 punts)

1,00 punt

Implementarà de forma nativa el concepte de servei associat a les actuacions com a substitució i/o complement del concepte Àmbit utilitzat fins ara. Tot i que no es detalla el procés de traçabilitat de les tasques (actuació-visita- fins a la validació de l'indicador de servei), si que fa referència a la inclusió del codi de servei (CMDDB) per a poder disposar de la visió de servei.

Aquesta proposta, es complementa a més a més amb l'aparició d'eines dintre del Power BI com les funcionalitats de AI, Copilot i Machine Learning.



2. Proposta de model Pla Devolució del Servei (fins a 8 punts)

DATALAB TECNOLOGIA, S.A.

Pla de devolució del servei (fins a 8 punts) – VALORACIÓ 7 PUNTS DE 8

S'atorgarà major puntuació a aquelles propostes tècniques que aportin millores sobre el model i contingut del pla de Devolució del servei, d'acord amb el que estableix l'apartat 5.6 del plec de prescripcions tècniques.

2.1 Proposta de calendari i taula RECI detallada (fins a 6 punts)

Criteri	Puntuació	Valoració
TOTAL	5,00 punts de 6,00	
La proposta de d'accions emmarcades en un calendari que provoqui el menor impacte en l'execució final del servei (fins a 1 punt).	1,00 punt	La proposta de calendari proposada per un possible traspàs del servei, està alineada amb els requeriments definits en el plec, on es demanava que ens els 2 últims mesos, es fes una transferència del coneixement del servei a un hipotètic licitador diferent a l'incumbent. El detall de les accions es prou complet (segons quadre adjunt i descripció de Taula RECI associada a cada fase) i descriu les accions d'una manera detallada, tant a nivell de tasques a executar com a nivell de planificació temporal que permet reduir l'impacte sobre el funcionament del servei diari alhora que la dedicació en temps i forma dels recursos necessaris per poder fer la transferència del coneixement.



DATALAB TECNOLOGIA, S.A.

La proposta de Taula RECI que contingui un detall més ampli de les accions a realitzar per la devolució del servei (fins a 1 punt).

1,00 punts

La proposta de calendari proposada per un possible traspàs del servei, està alineada amb els requeriments definits en el plec, on es demanava que ens els 2 últims mesos, es fes una transferència del coneixement del servei a un hipotètic licitador diferent a l'incumbent. El detall de les accions es prou complet (segons quadre adjunt i descripció de Taula RECI associada a cada fase) i descriu les accions d'una manera detallada, tant a nivell de tasques a executar com a nivell de planificació temporal que permet reduir l'impacte sobre el funcionament del servei diari alhora que la dedicació en temps i forma dels recursos necessaris per poder fer la transferència del coneixement.

Setmana	Tasca
1 - 2 ^a	• Reunió Inici Procés • Revisió i concreció calendari devolució • Revisió Documentació Tècnica • Revisió Documentació Funcional • Visió General Servei • Visió Tècnica Infraestructura • Formació Eines Servei IMI • Formació Eines Servei Tutoria I • Revisió i actualització document Funcions i Tasques cada Tutor • Revisió i actualització document Entorn Treball cada Tutor • Preparació relació top 10 activitats per cada Tutor • Definició composició i distribució equip de treball nou proveïdor
3 - 4 ^a	• Reunió presentació amb interlocutors IMI • OTT: Transferència Coneixements a nou responsable • Formació Eines Servei Tutoria II • Tutors : Transferència Coneixements a nous tutors • Tècnic : Transferència Coneixements Model de Dades – Web Services • Reunions Sectorials • Reunió Conjunta OTT-OTE-SAU • Tècnic : Transferència Coneixements Reporting Services
5 - 6 ^a	• OTT: Transferència Coneixements a nou responsable • Tutors : Transferència Coneixements a nous tutors • Tècnic : Transferència Coneixements Quadre de Comandament • Pla de Visites Territori • Reunions Sectorials • Reunió Conjunta OTT-OTE-SAU • Tècnic : Definició Mecanismes Transferència de Dades • Preparació Conjunta Quadre de Comandament • Reunió Seguiment Mensual Servei
7 - 8 ^a	• Suport Servei Segon Pla • Tancament actuacions obertes • Seguiment d'incidències especials • Altres
Posterior	• Reunió Comitè Seguiment Tancament Servei • Reunió Comitè Direcció Tancament Servei



DATALAB TECNOLOGIA, S.A.

El contingut de les accions que sigui més completa respecte al coneixement que s'ha de trametre (fins a 2 punts).	1,00 punts	Per cada una d'aquestes fases, associa una Taula RECI (simplificant la part de RE i CI) completa que permet avaluar l'alt grau de coneixement del servei i garantir un pla de devolució fiable, si es dona el supòsit d'haver de fer un traspàs del servei. Detalla per cada tasca, en quina fase s'executarà, qui seran els responsables, quin els participants informats, l'objectiu de cada una de les tasques/fases i el contingut resultant d'aquesta tasca																																										
El detall en l'explicació i mostra de l'índex i en els equips implicats en la transmissió del coneixement (fins a 1 punt)	1,00 punts	Per cada una d'aquestes fases, associa una Taula RECI (simplificant la part de RE i CI) completa que permet avaluar l'alt grau de coneixement del servei i garantir un pla de devolució fiable, si es dona el supòsit d'haver de fer un traspàs del servei. Detalla per cada tasca, en quina fase s'executarà, qui seran els responsables, quin els participants informats, l'objectiu de cada una de les tasques/fases i el contingut resultant d'aquesta tasca. <table><tr><th>Tasca</th><th>Set</th><th>Responsable</th><th>Participants Mínims</th><th>Format</th><th>Objectiu</th><th>Contingut i Documentació Associada</th></tr><tr><td colspan="7">Revisió Documentació</td></tr><tr><td>Revisió Documentació Tècnica</td><td>1</td><td>RTa</td><td></td><td>Background</td><td>Revisar i actualitzar documentació</td><td>Documentació Tècnica Plataforma Servei de Tutoria Documentació Tècnica Inventari i Contactes</td></tr><tr><td>Revisió Funcional</td><td>Documentació</td><td>1</td><td>OTTa</td><td>Background</td><td>Revisar i actualitzar documentació</td><td>Documentació Funcional Servei de Tutoria Manuals Usuari Actuacions, Connecta Tutoria, Inventari i Contactes</td></tr><tr><td>Revisió document Tasques Tutor</td><td>Funcions</td><td>1</td><td>STa</td><td>Background</td><td>Revisar i actualitzar documentació per cadascun dels tutors</td><td>Relació de Funcions i Tasques específiques tutor</td></tr><tr><td>Revisió document Treball Tutor</td><td>Entorn</td><td>1</td><td>STa</td><td>Background</td><td>Revisar i actualitzar documentació per cadascun dels tutors</td><td>Documentació i descripció de l'entorn de treball del tutor</td></tr></table>	Tasca	Set	Responsable	Participants Mínims	Format	Objectiu	Contingut i Documentació Associada	Revisió Documentació							Revisió Documentació Tècnica	1	RTa		Background	Revisar i actualitzar documentació	Documentació Tècnica Plataforma Servei de Tutoria Documentació Tècnica Inventari i Contactes	Revisió Funcional	Documentació	1	OTTa	Background	Revisar i actualitzar documentació	Documentació Funcional Servei de Tutoria Manuals Usuari Actuacions, Connecta Tutoria, Inventari i Contactes	Revisió document Tasques Tutor	Funcions	1	STa	Background	Revisar i actualitzar documentació per cadascun dels tutors	Relació de Funcions i Tasques específiques tutor	Revisió document Treball Tutor	Entorn	1	STa	Background	Revisar i actualitzar documentació per cadascun dels tutors	Documentació i descripció de l'entorn de treball del tutor
Tasca	Set	Responsable	Participants Mínims	Format	Objectiu	Contingut i Documentació Associada																																						
Revisió Documentació																																												
Revisió Documentació Tècnica	1	RTa		Background	Revisar i actualitzar documentació	Documentació Tècnica Plataforma Servei de Tutoria Documentació Tècnica Inventari i Contactes																																						
Revisió Funcional	Documentació	1	OTTa	Background	Revisar i actualitzar documentació	Documentació Funcional Servei de Tutoria Manuals Usuari Actuacions, Connecta Tutoria, Inventari i Contactes																																						
Revisió document Tasques Tutor	Funcions	1	STa	Background	Revisar i actualitzar documentació per cadascun dels tutors	Relació de Funcions i Tasques específiques tutor																																						
Revisió document Treball Tutor	Entorn	1	STa	Background	Revisar i actualitzar documentació per cadascun dels tutors	Documentació i descripció de l'entorn de treball del tutor																																						



DATALAB TECNOLOGIA, S.A.

El detall de la documentació associada en la devolució del servei, que ajudi a disposar d'una base de dades de coneixement àmplia (fins a 1 punt)

1,00 punts

De manera resumida, proposa una planificació que permet garantir l'objectiu d'un pla de devolució que garanteixi la disponibilitat i continuïtat del servei, buscant que l'impacte en la transició en l'usuari final sigui el menor possible:

- Setmanes 1- 2 : Contacte, planificació i formació general nou equip.
- Setmanes 3-4: Integració inicial equips: fase intensiva transferència de coneixements, equip actual continua garantint 100% servei.
- Setmanes 5-6: Treball conjunt equips, desplegament territori
- Setmanes 7-8: Equip nou proveïdor responsable servei, equip actual suport en segon pla.

Incorporarà el Service Manager amb els Coordinadors de Grup, i el Responsable del Servei de Datalab Tecnologia en de la coordinació de tots els elements necessaris per la devolució, especialment dels elements organitzatius i formals.

Aquests perfils, seran reforçats amb la dedicació ampliada del Responsable del Contracte de Datalab i amb una dedicació de fins a 200 hores complementaries del equip de Enginyeria responsable de la plataforma tecnològica del Servei de Tutoria.

Transferència OTI						
Reunió presentació amb interlocutors IMI	2	RSI	RSI, OTIn, OTTa, altres a determinar	A determinar	Donar a conèixer el nou equip de treball al interlocutors IMI	Documentació Funcional Servei de Tutoria
OTI: Coneixements a Transferència a nou	2-3	OTId	OTIn, altres a determinar pel nou proveïdor	Reunions Presencials (8 x 2h)	Transferència Detallada tasques OTI	Manuals Usuari Actuacions, Inventari i Contactes Manual Programa Manteniment Plataforma
Reunió Conjunta Multilateral	3..	OTId	OTIn, DSLT, SAU, OTE, altres	Presencials	Presentació nou equip i inici procés de devolució per a cada territori	Nota: Els 2 equips assistiran a les reunions inicials fins al final del període, traslladant de forma progressiva la iniciativa i responsabilitat al nou equip.
Reunions Sectorials	3..	OTId	OTIn, STa, STn, RTerritori	Presencials	Presentació nou equip en territori i inici procés de devolució per a cada territori	Nota: Els 2 equips assistiran a les reunions sectorials fins al final del període, traslladant de forma progressiva la iniciativa i responsabilitat al nou equip.
Preparació Conjunta Quadre de Comandament	5	RCd, OTId	RSI, OTIn	Presencials (3 x 2h)	Workshop de transferència de coneixements	Quadre de Comandament PowerBI
Reunió Seguiment Mensual Servei	6	RCd, OTId	DSL.T, RSI, OTIn	Presencial	Reunió Programada Seguiment	

2.2 Proposta de creació, generació i transmissió del Pla de devolució (fins a 2 punts)

Criteri	Puntuació	Valoració
TOTAL	2,00 punts de 2,00	



DATALAB TECNOLOGIA, S.A.

Proposta de creació del pla de devolució dinàmica, que permeti disposar d'un pla actualitzat de manera semestral (fins a 1 punt).

1,00 punt

Datalab proposa per poder garantir un pla de devolució eficient i eficaç tenir la tasca normalitzada en el dia-dia de l'elaboració i manteniment del repositori d'informació que contindrà tant els procediments operatius com dels diferents entorns de col·laboració necessaris per a realitzar de forma estructurada, el traspàs del servei. Aquesta informació al ser gestionada en el dia-dia del servei, compleix amb els requeriments establerts de disposar la informació de manera actualitzada i es va adaptant de manera dinàmica als possibles canvis introduïts en el servei que estaran reflectits sense necessitat d'haver de revisar al final del contracte quina es la documentació associada.



DATALAB TECNOLOGIA, S.A.

Proposta de transmissió del Pla de devolució a l'adjudicatari que minimitzi la pèrdua del coneixement en el traspàs (fins a 1 punt).

1,00 punts

Aquest repositori, que es acumulatiu i s'actualitza de forma permanent, es compon, entre altres, de la següent informació:

- Documentació Técnica i Funcional Plataforma Servei de Tutoria
- Estructura BBDD
- Documentació Técnica Inventari i Contactes
- Manuals Usuari Gestió Actuacions, Connecta Tutoria i Inventari i Contactes
- Relació de Funcions i tasques específiques de cada tutor
- Documentació i descripció de l'entorn de treball de cada tutor
- Documents de procediments operatius i altres (NAS_IMI\IMI\QUOTA\OTT)
- Entorns de col·laboració utilitzats
- Històric de dades del servei
- Base de Dades d'edificis, dependències, contactes i equipaments
- Altres

La transferència de tot aquest gran volum d'informació es realitzarà de forma controlada i progressiva, per garantir la eficàcia del procés, al llarg dels últims 2 mesos del servei amb un més complementari, on el pla de devolució descrit tant a nivell de contingut, de tasques a realitzar com de recursos dedicats permetrà garantir a priori una devolució del servei suau.



3. Proposta tècnica d'organització del servei i model de treball (fins a 13 punts)

DATALAB TECNOLOGIA, S.A.

Organització del servei i model de treball (fins a 13 punts) 7,7 punts de 13

Es valoraran les propostes de millora del model de treball proposat i l'organització en la prestació del servei que afavoreixi la millora del servei a l'usuari final, respectant els mínims establerts en l'apartat 3 del plec de prescripcions tècniques, a raó de:

3.1 Organització i model de treball en la prestació del servei (fins a 4 punts)

Criteri	Puntuació	Valoració
TOTAL	2,00 punts de 4,00	
Garanteixi la productivitat, automatitzant les tasques definides segons les taules RECI's i facilitant plantilles personalitzades per cadascun dels components del servei, que reflecteixin diàriament la seva dedicació i els usuaris als quals prestarà servei (fins a 1 punt).	0,00 punt	Respecte a la productivitat, i automatització de tasques el proveïdor descriu que l'eina de gestió del servei incorpora la funcionalitat d'assignació del territori a un tutor o grup de tutors i aquest fet garanteix el coneixement per part dels tutors de la relació d'usuaris als quals prestarà servei. També argumenta que la disponibilitat al repositori de Teams d'un ampli conjunt de procediments, plantilles i manuals permet a un equip de treball amb una àmplia experiència en el servei assegurar un molt alt nivell de productivitat. Així i tot, es troba a faltar aquestes plantilles que es descriuen així com l'automatització de les tasques.
Garanteixi l'eficiència en l'execució de les tasques, facilitant els procediments específics per cadascuna de les tasques, que permetin treballar de manera estandarditzada i autònoma als prestadors del servei (fins a 1 punt).	1,00 punts	En relació a l'Eficiència en l'execució de les tasques, el servei del proveïdor ofereix un equip de treball amb una experiència àmplia en la seva feina i recolzat en un repositori d'informació formal (procediments base) i informal basat en Teams i els seus mecanismes de cerca que permet accedir a la informació associada a actuacions similars.



DATALAB TECNOLOGIA, S.A.

Garanteixi la coordinació entre els equips implicats en l'acompanyament en el lloc de treball de l'usuari (Coordinació SAU, OTE, Coordinació Territorial, entre d'altres) (fins a 1 punt).	1,00 punts	Respecte a la coordinació entre equips implicats en l'acompanyament en el lloc de treball, el servei defineix un seguit de reunions periòdiques i comitès específics per ajudar a aquesta coordinació, així com la interacció en la Plataforma Teams (chat, fòrums, vídeo i repositori de procediments). També proposa la migració de l'actual solució implementada en Teams a la plataforma Teams corporativa de l'Ajuntament.
Garanteixi la satisfacció de l'usuari eliminant els punts de dolor entre els diferents equips que donen cobertura a l'usuari (SAU, Lloc de Treball, Telecomunicacions, Seguretat, entre d'altres serveis finalistes en N1-N2-N3) (fins a 1 punt)	0,00 punts	En lo relatiu a la satisfacció del usuari, si bé es comenten les funcionalitats de l'eina Teams per a coordinar i comunicar-se entre els diferents equips, es troba a faltar alguna proposta d'acció més concreta envers l'usuari, o relacionat amb la comunicació, les matrius d'escalat, etc.
3.2 Organització dels equips en la prestació del servei (fins a 9 punts)		
Criteri	Puntuació	Valoració
TOTAL	5,70 punts de 9,00	

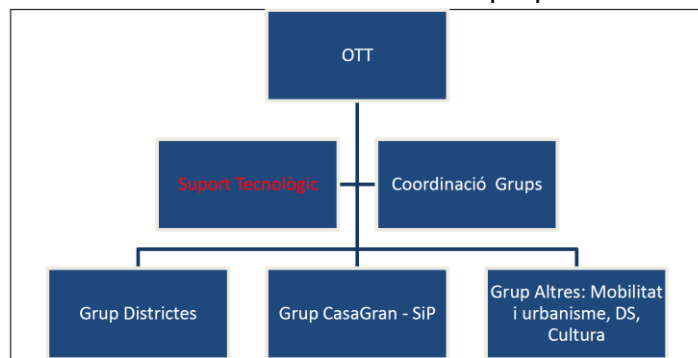


DATALAB TECNOLOGIA, S.A.

Per la proposta d'un model de prestació del servei que garanteixi una cobertura sense interrupcions del servei i una eficiència en la seva execució, respectant els mínims establerts en l'apartat 3 del plec de prescripcions tècniques (fins a 1 punt).

0,50 punt

En relació a la proposta del model de prestació de servei que garanteixi una cobertura sense interrupcions, el model proposat pel proveïdor, inclou l'agrupació dels tutors en equips territorials, la figura de coordinador de grup i per últim la presència del Service Manager. Amb aquesta proposta es pretén mantenir una cobertura sense interrupció del servei en la majoria de casos, és cert però, que s'utilitza el recurs del Service Manager per a cobrir les necessitats diàries del servei en aquestos casos, però en detriment de la feina del seu propi rol.



Per la proposta que garanteixi l'eficiència en l'execució de les tasques, permetent millorar l'automatització en la reobertura de la gestió de les incidències i peticions, i el traspàs entre els diferents membres del servei (fins a 1 punt).

1,00 punts

Respecte a l'eficiència en l'execució de les tasques, i les millores d'automatització en la reobertura de la gestió de les incidències i peticions, Datalab descriu a l'eina de gestió, tots els mecanismes d'integració amb altres sistemes (EasyVista), l'assignació àgil de les actuacions entre els diferents membres del equip garanteix l'eficiència en la l'execució de les tasques.



DATALAB TECNOLOGIA, S.A.

Per la proposta d'un model de prestació del servei que garanteixi l'eficiència en la cobertura davant de puntes de carrega de feina i baixes puntuals en el servei, i una coordinació eficaç de les cobertures de les baixes respectant els mínims establerts en l'apartat 3-4-5 del plec de prescripcions tècniques(fins a 1 punt).	0,20 punts	Per la proposta d'un model de prestació del servei que garanteixi l'eficiència en la cobertura davant de puntes de carrega de feina i baixes puntuals en el servei, i una coordinació eficaç de les cobertures de les baixes el servei ofereix de nou la presència del Service Manager per poder cobrir aquestes puntes de càrrega, però això implica una disminució amb les obligacions del propi rol del Service manager.
Per la proposta que garanteixi l'eficiència en la cobertura de les puntes de feina provocades pels puntuals desplegament de projectes transversals, redistribuint les persones a les cobertures de les puntes entre els equips per garantir l'execució de les tasques assignades(fins a 1 punt).	0,50 punts	Respecte a la proposta que garanteixi l'eficiència en la cobertura de les puntes de feina provocades pels projectes transversals, Els 3 grups disposen de mecanismes de reassignació i recursos de cobertura (en menor o major grau) i això permet l'alliberament de recursos en el seu dia-dia de forma puntual per la seva dedicació al projectes transversals. Aquest mecanisme es extensible entre els diferents grups. A més tant en les reunions sectorials com a la reunió de seguiment del servei es realitza la identificació i planificació de projectes transversals i això permet una reassignació de recursos en cas necessari, també és cert que no tots els àmbits tenen la mateixa capacitat de redundància o de cobertura en aquestos casos.
Per la proposta d'un model d'interrelació més fluida, àgil i transparent entre l'adjudicatari i el departament DSLT, respectant els mínims establerts en l'apartat 3 del plec de prescripcions tècniques(fins a 1 punt).	0,50 punts	Per la proposta d'un model d'interrelació més fluida, àgil i transparent entre l'adjudicatari i el departament DSLT, El proveïdor ofereix l'ús de la seva eina col·laborativa (plataforma Teams al tenant de Datalab), així com els fòrums, chats, vídeo conferència, per garantir una interrelació fluida, àgil i transparent entre el servei i el departament DSLT. El proveïdor també proposa la migració de l'actual solució implementada en Teams a la plataforma Teams corporativa de l'Ajuntament.



DATALAB TECNOLOGIA, S.A.

Proposta d'un model de relació territorial, que permeti alinear els indicadors del servei amb la planificació del servei al territori(fins a 1 punt).

0,50 punts

En relació a la proposta d'un model de relació territorial, que permeti alinear els indicadors del servei amb la planificació del servei al territori, La divisió en grups amb una assignació clara per territori permet al mateix temps la millora en l'eficiència del servei i una integració més natural amb els responsables de cadascun del territori. Això es consolida amb les reunions periòdiques sectorials on hi participen i on es poden incorporar altres referents del territori.

3 COMITÈS SECTORIALS	
Funció	- Aproximació detallada necessitats i problemàtiques sectors - Espai de compartició informació i estratègia del servei
Composició	- Cap de Departament d'acompanyament al Lloc de Treball - Responsable del contracte de l'IMI (Opcional) - Responsable OTT i/o Coordinadors del Grup - Tutors Sector - Referent del Territori - Referent de Gerència (opcional)
Periodicitat	Mensual
Comitès	- Districtes - Casagran - GSP - Mobilitat. Infraestructures .. - Drets Socials i Equipaments - IMEB
Caract.	- Es disposa a Teams un espai de treball específic per cada comitè on es localitzarà tota la informació associada (Calendari, Reunions, Actes, etc.)

Per la proposta d'un model de coordinació entre els diferents equips assignats al territori gestionat per l'OTT que permeti la coordinació eficient i eficaç del servei(fins a 1 punt).

0,50 punts

Respecte a la proposta d'un model de coordinació entre els diferents equips assignats al territori gestionat per l'OTT que permeti la coordinació eficient i eficaç del Servei La incorporació a la OTT dels coordinadors de grup agilitza i reforça la coordinació del dia a dia del servei.



DATALAB TECNOLOGIA, S.A.

Per la proposta d'un model de coordinació territorial per part de l'OTT, que permeti gestionar de manera eficient i eficaç el personal en el territori(fins a 1 punt).	1,00 punt	La proposta d'un model de coordinació territorial per part de l'OTT, que permeti gestionar de manera eficient i eficaç el personal en el territori, consisteix en que el Service Manager participi en les reunions sectorials de tots els grups, la participació dels coordinadors de grup en les reunions del comitè de seguiment del servei i en altres reunions (SAU, OTE,...) son mecanismes definits per afavorir la gestió de manera eficient i eficaç del personal en el territori.
Per la proposta d'un model d'organització on l'OTT gestiona de manera eficient la coordinació amb d'altres serveis (SAU, OTE, Coordinació Territorial, entre d'altres(fins a 1 punt).	1,00 punt	En relació al model d'organització on l'OTT gestiona de manera eficient la coordinació amb d'altres serveis (SAU, OTE, Coordinació Territorial, entre d'altres), le proposta de Datalab consisteix en la definició de reunions programades i comitès específics que es presenta en el model de relació de la proposta així com la interacció quotidiana en la Plataforma Teams. Tot això, assegura la coordinació amb d'altres serveis implicats (SAU, OTE, Coordinació Territorial, altres)

4. Pel Model d'indicadors adicional de compliment del Servei (ANS) (fins a 4 punts)

DATALAB TECNOLOGIA, S.A.

Model d'indicadors adicional de compliment del Servei (ANS) (fins a 4 punts) – Valoració 4 punts.

Es valoraran les propostes de millora del model de treball proposat i l'organització en la prestació del servei que afavoreixi la millora del servei a l'usuari final, respectant els mínims establerts en l'apartat 3 del plec de prescripcions tècniques, a raó de:

4.1 Pels indicadors presentats permetin avaluar, en la periodicitat establerta, el rendiment i l'acompliment de la prestació del servei (fins a 2 punts)

Criteri	Puntuació	Valoració
TOTAL	2,00 punts de 2,00	
Definició i tipus d'indicador (fins a 0,5 punts).	0,50 punt	Es proposen 7 indicadors addicionals incloent la definició i el tipus, incorporant la formula de càlcul, els llistats dels valors (rang1 a rang4), integrats dins l'eina de gestió de dades i de l'eina de reporting, amb
Fórmula de càlcul (fins a 0,5 punts).	0,50 punts	



DATALAB TECNOLOGIA, S.A.

Rang del resultat (Llindar 1 a Llindar) (fins a 0,5 punts).	0,50 punts	la periodicitat alineada amb la gestió del servei i amb una proposta de penalització per incompliment adequada.																																																																																																																																															
Font de dades (fins a 0,5 punts).	0,50 punts																																																																																																																																																
<table><tr><th colspan="10">ANS Servei Tutoria, Rgsi i Cortesia</th><th></th></tr><tr><th>CODI</th><th>ANS</th><th>TÍTOL</th><th>CÀLCUL</th><th>PERIODICITAT</th><th>LLINDAR GRAU 1</th><th>LLINDAR GRAU 2</th><th>LLINDAR GRAU 3</th><th>LLINDAR GRAU 4</th><th>RESULTAT (CÀLCUL) GRAUS</th><th>PUNT DE DADES</th></tr><tr><td colspan="11">Operació Servei Tutoria, Cortesia i Rgsi, segons la política de Serveis</td></tr><tr><td>ANS001</td><td>% Consultes tractades tancades mateix dia</td><td>Servei de tutoria, per l'usuari</td><td>Nombre de consultes tancades (calculades en el mateix dia per cada perfil (usuari/tema)) / Nombre de consultes definides</td><td>Mensual</td><td>50%</td><td>75%</td><td>80%</td><td>85%</td><td>30 Llindar assolit 100%</td><td>Impagat (Grau de Gestió)</td></tr><tr><td>ANS002</td><td>% Incidències directes tancades mateix dia</td><td>Servei de tutoria, per l'usuari</td><td>Nombre d'incidències directes (calculades en el mateix dia per cada perfil (usuari/tema)) / Nombre de incidències directes definides</td><td>Mensual</td><td>20%</td><td>30%</td><td>40%</td><td>50%</td><td>30 Llindar assolit 100%</td><td>Impagat (Grau de Gestió)</td></tr><tr><td>ANS003</td><td>% Incidències Easyvista tramitades mateix dia</td><td>Servei de tutoria, per l'usuari</td><td>Nombre d'incidències Easyvista tramitades en el mateix dia per cada perfil (usuari/tema)) / Nombre de incidències Easyvista definides</td><td>Mensual</td><td>70%</td><td>75%</td><td>80%</td><td>85%</td><td>30 Llindar assolit 100%</td><td>Impagat (Grau de Gestió)</td></tr><tr><td>ANS004</td><td>% Peticions Portal tramitades mateix dia</td><td>Servei de tutoria, per l'usuari</td><td>Nombre d'incidències Portal tramitades en el mateix dia per cada perfil (usuari/tema)) / Nombre de incidències Portal definides</td><td>Mensual</td><td>70%</td><td>75%</td><td>80%</td><td>85%</td><td>30 Llindar assolit 100%</td><td>Impagat (Grau de Gestió)</td></tr><tr><td colspan="11"></td></tr><tr><th colspan="10">ANS Qualitat del Servei Tutoria, RGSi i Cortesia</th><th></th></tr><tr><th>CODI</th><th>ANS</th><th>TÍTOL</th><th>CÀLCUL</th><th>PERIODICITAT</th><th>LLINDAR GRAU 1</th><th>LLINDAR GRAU 2</th><th>LLINDAR GRAU 3</th><th>LLINDAR GRAU 4</th><th>RESULTAT (CÀLCUL) GRAUS</th><th>PUNT DE DADES</th></tr><tr><td>ANS005</td><td>Qualitat: Qualitat</td><td>Qualitat: Qualitat</td><td>Nombre d'incidències reportades</td><td>Mensual</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>30 Llindar assolit 100%</td><td>Impagat (Grau de Respostes)</td></tr><tr><td>ANS006</td><td>Qualitat: Respostes</td><td>Qualitat: Respostes</td><td>Nombre de fets rellevants reportats</td><td>Mensual</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>30 Llindar assolit 100%</td><td>Impagat (Grau de Respostes)</td></tr><tr><td>ANS007</td><td>Projectes: Projectes</td><td>Qualitat: Projectes</td><td>Nombre de projectes nous detectats</td><td>Trimestral</td><td>1</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>30 Llindar assolit 100%</td><td>Impagat (Grau de Respostes)</td></tr></table>			ANS Servei Tutoria, Rgsi i Cortesia											CODI	ANS	TÍTOL	CÀLCUL	PERIODICITAT	LLINDAR GRAU 1	LLINDAR GRAU 2	LLINDAR GRAU 3	LLINDAR GRAU 4	RESULTAT (CÀLCUL) GRAUS	PUNT DE DADES	Operació Servei Tutoria, Cortesia i Rgsi, segons la política de Serveis											ANS001	% Consultes tractades tancades mateix dia	Servei de tutoria, per l'usuari	Nombre de consultes tancades (calculades en el mateix dia per cada perfil (usuari/tema)) / Nombre de consultes definides	Mensual	50%	75%	80%	85%	30 Llindar assolit 100%	Impagat (Grau de Gestió)	ANS002	% Incidències directes tancades mateix dia	Servei de tutoria, per l'usuari	Nombre d'incidències directes (calculades en el mateix dia per cada perfil (usuari/tema)) / Nombre de incidències directes definides	Mensual	20%	30%	40%	50%	30 Llindar assolit 100%	Impagat (Grau de Gestió)	ANS003	% Incidències Easyvista tramitades mateix dia	Servei de tutoria, per l'usuari	Nombre d'incidències Easyvista tramitades en el mateix dia per cada perfil (usuari/tema)) / Nombre de incidències Easyvista definides	Mensual	70%	75%	80%	85%	30 Llindar assolit 100%	Impagat (Grau de Gestió)	ANS004	% Peticions Portal tramitades mateix dia	Servei de tutoria, per l'usuari	Nombre d'incidències Portal tramitades en el mateix dia per cada perfil (usuari/tema)) / Nombre de incidències Portal definides	Mensual	70%	75%	80%	85%	30 Llindar assolit 100%	Impagat (Grau de Gestió)												ANS Qualitat del Servei Tutoria, RGSi i Cortesia											CODI	ANS	TÍTOL	CÀLCUL	PERIODICITAT	LLINDAR GRAU 1	LLINDAR GRAU 2	LLINDAR GRAU 3	LLINDAR GRAU 4	RESULTAT (CÀLCUL) GRAUS	PUNT DE DADES	ANS005	Qualitat: Qualitat	Qualitat: Qualitat	Nombre d'incidències reportades	Mensual	2	3	4	5	30 Llindar assolit 100%	Impagat (Grau de Respostes)	ANS006	Qualitat: Respostes	Qualitat: Respostes	Nombre de fets rellevants reportats	Mensual	2	3	4	5	30 Llindar assolit 100%	Impagat (Grau de Respostes)	ANS007	Projectes: Projectes	Qualitat: Projectes	Nombre de projectes nous detectats	Trimestral	1	1	2	3	30 Llindar assolit 100%	Impagat (Grau de Respostes)
ANS Servei Tutoria, Rgsi i Cortesia																																																																																																																																																	
CODI	ANS	TÍTOL	CÀLCUL	PERIODICITAT	LLINDAR GRAU 1	LLINDAR GRAU 2	LLINDAR GRAU 3	LLINDAR GRAU 4	RESULTAT (CÀLCUL) GRAUS	PUNT DE DADES																																																																																																																																							
Operació Servei Tutoria, Cortesia i Rgsi, segons la política de Serveis																																																																																																																																																	
ANS001	% Consultes tractades tancades mateix dia	Servei de tutoria, per l'usuari	Nombre de consultes tancades (calculades en el mateix dia per cada perfil (usuari/tema)) / Nombre de consultes definides	Mensual	50%	75%	80%	85%	30 Llindar assolit 100%	Impagat (Grau de Gestió)																																																																																																																																							
ANS002	% Incidències directes tancades mateix dia	Servei de tutoria, per l'usuari	Nombre d'incidències directes (calculades en el mateix dia per cada perfil (usuari/tema)) / Nombre de incidències directes definides	Mensual	20%	30%	40%	50%	30 Llindar assolit 100%	Impagat (Grau de Gestió)																																																																																																																																							
ANS003	% Incidències Easyvista tramitades mateix dia	Servei de tutoria, per l'usuari	Nombre d'incidències Easyvista tramitades en el mateix dia per cada perfil (usuari/tema)) / Nombre de incidències Easyvista definides	Mensual	70%	75%	80%	85%	30 Llindar assolit 100%	Impagat (Grau de Gestió)																																																																																																																																							
ANS004	% Peticions Portal tramitades mateix dia	Servei de tutoria, per l'usuari	Nombre d'incidències Portal tramitades en el mateix dia per cada perfil (usuari/tema)) / Nombre de incidències Portal definides	Mensual	70%	75%	80%	85%	30 Llindar assolit 100%	Impagat (Grau de Gestió)																																																																																																																																							
ANS Qualitat del Servei Tutoria, RGSi i Cortesia																																																																																																																																																	
CODI	ANS	TÍTOL	CÀLCUL	PERIODICITAT	LLINDAR GRAU 1	LLINDAR GRAU 2	LLINDAR GRAU 3	LLINDAR GRAU 4	RESULTAT (CÀLCUL) GRAUS	PUNT DE DADES																																																																																																																																							
ANS005	Qualitat: Qualitat	Qualitat: Qualitat	Nombre d'incidències reportades	Mensual	2	3	4	5	30 Llindar assolit 100%	Impagat (Grau de Respostes)																																																																																																																																							
ANS006	Qualitat: Respostes	Qualitat: Respostes	Nombre de fets rellevants reportats	Mensual	2	3	4	5	30 Llindar assolit 100%	Impagat (Grau de Respostes)																																																																																																																																							
ANS007	Projectes: Projectes	Qualitat: Projectes	Nombre de projectes nous detectats	Trimestral	1	1	2	3	30 Llindar assolit 100%	Impagat (Grau de Respostes)																																																																																																																																							
4.2 La proposta d'indicadors addicionals, sempre i quan els indicadors proposats es considerin coherents, idonis i viables (fins a 2 punts)																																																																																																																																																	
Criteri	Puntuació	Valoració																																																																																																																																															
TOTAL	2,00 punts de 2,00																																																																																																																																																
Coherència i idoneïtat dels indicadors addicionals, en el sentit que estiguin alineats amb els objectius del servei (apartat 2.1 i 5.4 del plec de prescripcions tècniques) (fins a 1 punt).	1,00 punt	En concret, els indicadors addicionals alineats amb el servei són: %consultes / activitats tancades el mateix dia, %incidències directes tancades el mateix dia , % incidències Easyvista tramitades mateix dia, %Peticions Portal tramitades el mateix dia, Incidents reportats, Fets rellevants reportats, Projectes registrats. Tot i haver afegit indicadors totalment coherents amb la validació del servei, es troba a faltar algun indicador associat a la percepció de les diferents actuacions del servei.																																																																																																																																															
Viabilitat dels indicadors addicionals, és a dir, que siguin calculables (fins a 1 punt).	1,00 punts	Tots els indicadors presentats permeten, segons l'esquema inclòs obtenir en la periodicitat establerta, quin és el rendiment operatiu per aconseguir el compliment del servei, estant alineats amb els objectius del servei (satisfacció en la percepció de l'entrega del servei per la part de l'IMI). Per altra banda, en base a la proposta de formula de càlcul, són fàcilment calculables i la seva valoració pot ser obtinguda de manera automatitzada i integrada dins l'eina de gestió i de seguiment i l'eina de gestió.																																																																																																																																															



5. Per la proposta de la gestió de l'inventari (contactes/edificis) integrats en l'eina de gestió (fins a 2 punts)

DATALAB TECNOLOGIA, S.A.

Proposta gestió de l'inventari (fins a 2 punts)

El proveïdor haurà de presentar un model, processos i funcionalitats implementades en el servei per a la gestió diària de les dades dels contactes tant funcionals com orgànics del servei (persones, edificis, entre d'altres), d'acord amb allò previst en l'apartat 2.2.3 del plec de prescripcions tècniques.

Es valorarà que:

L'eina permeti la integració d'informació d'inventari, tant a nivell funcional com a nivell orgànic gestionat pel servei..... fins a 2 punts

Es tindran en compte els següents aspectes:

Criteri	Puntuació	Valoració
TOTAL	1,50 punts de 2,00	



DATALAB TECNOLOGIA, S.A.

Modularitat de les dades , interfície d'entrada usable (fins a 1 punt).	1,00 punts	El proveïdor proposa mantenir una versió simplificada de la web de l'eina actual (DLTec.Tutoria.Manteniment) per poder consultar en cas de necessitat alguns dels següents: Usuaris, Dependències, Clients, Gerències, Àrees, Edificis, Projectes, Grups, etc. Al mateix temps, es proposa traslladar la gestió d'inventari a la plataforma Teams, utilitzant la funcionalitat de Llistes (Lists) La proposta es basa en la creació inicial de 3 llistes en l'apartat del servei de tutoria de la Plataforma Teams amb les següents característiques inicials: • Edificis: contindrà el contingut actual de la taula d'edificis. • Contactes: Ja que un contacte pot ser tant un usuari actiu al Active Directori de l'Ajuntament com un usuari extern es partirà de la llista standard de contactes i es modificarà per reflectir les necessitats. • Equipaments: Un equipament es tot dispositiu o servei, amb el seu contacte extern, associat a un edifici que presenti rellevància per funcionament del territori i el servei de tutoria.
Entorn Web i integració amb d'altres eines de servei (fins a 1 punt).	0,50 punts	Es troba a faltar però, una mica més de detall amb la proposta, en especial a les integracions que es puguin necessitar amb altres sistemes d'informació per poder mantenir aquestes llistes actualitzades.

6. Per la proposta de millora de la cobertura del servei a les corones primària, secundària i terciària (fins a 3 punts)

DATALAB TECNOLOGIA, S.A.

Proposta cobertura del servei a les corones (fins a 3 punts)



DATALAB TECNOLOGIA, S.A.

El proveïdor haurà de presentar un model de gestió per una millora en la cobertura de les corones primària, secundària i terciària, tant a nivell de gestió diària en la coordinació dels equips, com de cobertura de baixes i de puntes de carrega de feina, d'acord al previst en l'apartat 3 del plec de prescripcions tècniques.

Es valorarà que:

El procés de desplegament i cobertura de les corones secundària i terciària milloren en base al servei proposat..... fins a 3 punts

Es tindran en compte els següents aspectes:

Criteri	Puntuació	Valoració
TOTAL	1,00 punts de 3,00	
Major cobertura de la corona primària (fins a 1 punt).	0,30 punts	Reforçar des del servei de tutoria l'ús del nou Portal d'autoservei (Easyvista), i la migració de la informació actual resident a la plataforma teams de Datalab cap a la plataforma Teams corporativa. També considera establir un pla pactat del tipus de servei (control remot, presencial, telefònic, etc) a oferir a cadascuna de les àrees del territori. Dona cobertura via tecnologia com a millora de cobertura a cadascuna de les corones, i depenent de la corona la proposta no es sols viable a nivell de tecnologia, sino també requereix d'algun tipus de recurs compartit. A nivell tecnològic i per la cobertura de recursos es més adient la solució per la corona terciària, on no tenim gaire presència i la gestió del canvi respecte a la figura territorial es menys coneguda que no a la corona primària (sector-districtes) i secundària (organismes autònoms).
Major cobertura de la corona secundària (fins a 1 punt).	0,30 punts	
Major cobertura de la corona terciària (fins a 1 punt).	0,40 punts	

7. Per la proposta tècnica que gestioni el coneixement del servei que permeti fer més eficient la resolució de consultes, dubtes i automatització de les tasques efectuades pel servei (fins a 3 punt)

DATALAB TECNOLOGIA, S.A.

Coneixement del servei que permeti fer més eficient la resolució de consultes, dubtes i automatització de les tasques efectuades pel servei (fins a 3 punts)



DATALAB TECNOLOGIA, S.A.

El proveïdor haurà de presentar un model de gestió del coneixement que permeti garantir que les tasques desenvolupades per part de l'equip son executades emprant el mínim de recursos possibles, categoritzant la informació en base al coneixement funcional/tècnic abast de les seves tasques, garantint la compartició del coneixement entre els membres de l'equip del servei, i si s'escau d'altres equips, d'acord al previst en l'apartat 2 del plec de prescripcions tècniques.

Es valorarà que:

La proposta de gestió del coneixement del servei fins a 3 punts

Es tindran en compte els següents aspectes:

Criteri	Puntuació	Valoració
TOTAL	1,00 punts de 3,00	
Organització de la gestió del coneixement del servei (fins a 1 punt).	0,40 punts	La solució de gestió que proposa el proveïdor, és la plataforma Teams, com a repositori de documentació tècnica i funcional on es disposa d'alguns manuals tècnics per les principals tasques a desenvolupar. Aquest repositori és mantingut de forma periòdica.
Estructuració del coneixement per categories (fins a 1 punt).	0,30 punts	L'altre mètode proposat per a organitzar i gestionar el coneixement, és mitjançant les reunions periòdiques de grup, que tracten problemàtiques tècniques, així com les figures de coordinadors de Grup, amb molts anys d'experiència en el servei, que garanteix la compartició del coneixement de forma ràpida i eficient.
Cicle de vida de la gestió del coneixement del servei (fins a 1 punt).	0,30 punts	Així i tot, manca informació sobre la categorització d'aquest coneixement, classificació, etiquetatge, etc... així com el cicle de vida concret de la documentació del servei.

Institut Municipal d'Informàtica

Direcció de Desenvolupament

QUADRE RESUM PUNTUACIÓ

Puntuació Informe de Judici de Valor del contracte de serveis de tutoria, cortesia TIC i suport a la gestió dels sistemes d'informació als usuaris de l'Ajuntament de Barcelona amb mesures de contractació pública sostenible

Exp: 24000029

	Proposta de Quadre de Comandament i eina de gestió	Proposta Pla de devolució	Proposta d'organització del servei i model de treball	Proposta de model d'indicadors addicional	Proposta de gestió d'inventari	Proposta de Millora de cobertura corona primària, secundària, terciària	Proposta gestió del coneixement. Resolució de dubtes, consultes automatitzacions de tasques	PUNTUACIÓ TOTAL
	Fins a 7 p	Fins a 8 p	Fins a 13 p	Fins a 4 p	Fins a 2 p	Fins a 3 p	Fins a 3 p	FINS A 40
DATALAB TECNOLOGIA SA	6 p	7 p	7,7 p	4 p	1,5 p	1 p	1 p	28,2 p

Un cop analitzades les ofertes tècniques avaluable segons criteris de judici de valor, resulta la següent puntuació (ordenades les ofertes per ordre decreixent):

1. DATALAB TECNOLOGIA,, S.A.28,20 de 40 punts

Barcelona,

David Hernáiz Alzamora

Cap de Departament Acompanyament del LLdT
Institut Municipal d'Informàtica (IMI)