



**Informe de la valoració dels criteris que depenen d'un
judici de valor de la licitació per als serveis per a la
supervisió i gestió dels serveis TIC al Departament
d'Explotació de la Direcció de Serveis de Tecnologia de
l'Institut Municipal d'Informàtica de l'Ajuntament de
Barcelona, amb mesures de contractació pública
sostenible.**

Expedient 24000094



EMPRESSES AVALUADES

En el present document es valoren els criteris vinculats a l'objecte del contracte que depenen d'un judici de valor que han presentat els licitadors al present concurs.

Els licitadors que han presentat les seves propostes són:

- SEIDOR CONSULTING, SL. (d'ara endavant SEIDOR)
- ECONOCOM SERVICIOS, SA. (d'ara endavant ECONOCOM)

En els següents apartats es detalla la valoració obtinguda pels licitadors per cada un dels criteris i el corresponent resum final.

1. VALORACIÓ DELS CRITERIS QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR

Aquests criteris conformen fins a un total de **39 punts del global previst de 100** i corresponen als següents conceptes:

Apartat	Concepte	Punts màxims
1.1	Govern de l'Operació de Serveis TIC	Fins a 22 Punts
1.2	Gestió del Servei de l'OTE	Fins a 7 Punts
1.3	Acords de Nivell de Servei	Fins a 3 punts
1.4	Pla de Transició	Fins a 4 punts
1.5	Pla de Devolució	Fins a 3 punts

La valoració dels subapartats dels criteris sotmesos a judicis de valor es realitzarà en base al detall i a la qualitat de la solució descrita a l'oferta presentada, d'acord amb els següents paràmetres, assignant la corresponent puntuació en funció de la relació que s'indica a continuació.

- **A. Nivell de Detall i Qualitat insuficient:** Nivell de presentació esquemàtic en què no es detallen, en relació a l'objecte del contracte, els aspectes més rellevants del mateix.
- **B. Nivell de Detall i Qualitat superficial:** Nivell de presentació esquemàtic en què es detallen de forma superficial, en relació amb l'objecte del contracte, els aspectes més rellevants del mateix.
- **C. Nivell de Detall i Qualitat estàndard:** Nivell de presentació detallat i que de la seva lectura i anàlisi es dedueix, en relació amb l'objecte del contracte, que la seva aplicació garanteix un nivell de qualitat correcte en l'execució del mateix.
- **D. Nivell de Detall i Qualitat notable:** Nivell de presentació detallat i que de la seva lectura i anàlisi es dedueix, en relació amb l'objecte del contracte, que la seva aplicació garanteix un nivell de qualitat notable en l'execució del mateix.



- **E. Nivell de Detall i Qualitat excel·lent:** Nivell de presentació detallat i que de la seva lectura i anàlisi es dedueix, en relació amb l'objecte de contracte, que la seva aplicació garanteix un nivell de qualitat excel·lent i amb valor diferencial en l'execució del mateix.

La taula de ponderació de la qualificació de nivell obtingut i el percentatge que s'aplicarà sobre la puntuació màxima prevista per al subapartat a valorar fa referència al següent:

QUALIFICACIÓ	% SOBRE PUNTUACIÓ MÀXIMA EN CADA SUBAPARTAT
A	0%
B	25%
C	50%
D	75%
E	100%

1.1. GOVERN DE L'OPERACIÓ DEL SERVEI.....fins a 22 punts

La valoració de la proposta de Govern de l'Operació de serveis TIC presentada pel licitant, segons allò que s'exposa a l'apartat 3.2 del plec de prescripcions tècniques, es desglossarà segons els següents apartats:

1.1.1. Per l'activitat relativa a la gestió de la detecció dels Punts Febles i les accions a realitzar per la seva subsanaciófins a 6 punts

Es valoraran les propostes de gestió de detecció dels Punts Febles i les accions a realitzar per la seva subsanació, d'acord amb els requeriments tècnics exposats a l'apartat 3.2 del plec de prescripcions tècniques, en base als següents aspectes:

- **L'agilitat en la detecció dels punts febles que millori la resposta per subsanar-los.....fins a 2 punts**

SEIDOR Exposa per aquest punt,

- ✓ Identificació del mapa de sistemes i actualització regular.
- ✓ Assignació de responsables per a cada sistema.
- ✓ Creació d'un mapa de dependències entre sistemes.
- ✓ Anàlisi de sistemes externs i la seva gestió.
- ✓ Models de Machine Learning per identificar patrons subjacents en les dades de punts febles, incidències i problemes.

La proposta de l'ús de Machine Learning per identificar patrons subjacents en les dades de punts febles, incidències i problemes, pot agilitzar la detecció de problemes de manera automatitzada. L'actualització regular del mapa de sistemes i la creació d'un mapa de dependències facilita la detecció proactiva de possibles punts febles. L'assignació de responsables per a cada sistema pot millorar la velocitat de resposta en la gestió de



problemes. No s'especifica però en la seva proposta eines concretes per a la gestió activa de la informació o la generació d'informes detallats que ajudin a l'anàlisi ràpida i tampoc queda clar com es monitoritza el registre de problemes en temps real.

El seu enfocament en Machine Learning pot ser molt potent per la detecció, però falta més detall sobre el seguiment actiu i com es realitza l'ús de les eines concretes de control, és per això que se li atorga una puntuació d'1 punt que representa el 50 % de 2 punts.

ECONOCOM Exposa per aquest punt,

- ✓ Reunions periòdiques amb grups clau per avaluar el progrés i l'eficàcia de les mesures.
- ✓ Auditories i revisions per garantir el correcte registre de problemes i talls de serveis.
- ✓ Informes detallats amb Power BI, reflectint accions i resultats per identificar àrees de millora.
- ✓ Gestió activa d'informació amb Easyvista i Confluence per registre i actualització de dades.
- ✓ Recolzament per la configuració i parametrització de sistemes per capturar informació rellevant i corregir febleses.

Econocom implementa reunions periòdiques amb grups clau per fer seguiment de l'evolució dels problemes, fa ús d'eines com Power BI per generar informes detallats i visualitzar problemes de manera efectiva, cosa que pot accelerar la presa de decisions i utilitza Easyvista i Confluence per gestionar i actualitzar informació de manera estructurada, permetent un accés més ràpid a les dades crítiques. Esmenta també auditories i revisions periòdiques, assegurant un seguiment actiu dels problemes detectats, però no inclou cap proposta d'automatització per la detecció de patrons com fa SEIDOR amb Machine Learning.

L'ús d'eines concretes per a la gestió i l'anàlisi millora la resposta, però manca una proposta d'automatització avançada per a la detecció inicial, és per això que se li atorga una puntuació d'1,5 punts que representa el 75 % de 2 punts.

- **El suport i supervisió d'avenç en la aplicació de les mesures decidides per subsanar els punts febles detectats, que millor reflecteixi la seva constant actualització....fins a 2 punts.**

SEIDOR Exposa per aquest punt,

- ✓ Crear i mantenir un Directori centralitzat de Responsables, Rols i Contactes. Donar suport d'informació
- ✓ Documentar procediments per escalar punts febles que involucrin múltiples equips. Crear i Liderar grups de treball
- ✓ Protocols per compartir informació entre tercers i l'IMI.
- ✓ Aixecar obsolescències i incompatibilitats als Responsables i assegurar que es treballa en pla de renovació.
- ✓ Pla d'acció de seguiment per avaluar eficàcia mesures implementades.
- ✓ Subsanació punt feble vinculat als punts febles al backlog activitats, es mostrar en el panell de Jira status i següents passos.



Seidor proposa la creació i manteniment d'un directori centralitzat per garantir una comunicació clara i estructurada així com documentació i lideratge de grups de treball per escalar punts febles, facilitant la resolució col·laborativa i estableix protocols definits per compartir informació amb tercers, assegurant transparència i coordinació. Per altra banda planteja la identificació i gestió de l'obsolescència tecnològica, promovent plans de renovació així com la integració amb Jira i el seguiment de les mesures implementades per monitoritzar el progrés.

La proposta presenta una estructura sòlida per a la detecció i gestió dels punts febles, amb mecanismes ben definits per al seguiment i l'acció. Tot i així, manca informació sobre eines analítiques detallades de monitorització en temps real, és per això que se li atorga una puntuació d'1,5 punts que representa el 75 % de 2 punts.

ECONOCOM Exposa per aquest punt

- ✓ Reunions periòdiques amb Grups N3 Clau per validar avenços i discutir mesures correctives.
- ✓ Informes amb indicadors per monitoritzar actualitzacions i eficàcia de les accions en temps real.
- ✓ Power BI per generar informes i quadres de comandament detallant accions, solucions aplicades i el seu seguiment.
- ✓ Alineament de grups de treball per implementar solucions de forma eficaç i coordinada assegurant que les solucions als punts febles són implementades eficaçment i de manera coordinada.

Econocom planteja reunions periòdiques amb grups N3 clau per validar avenços i ajustar mesures correctives i l'ús d'indicadors i **Power BI** per monitoritzar actualitzacions i eficàcia de les accions en temps real. La creació de quadres de comandament detallats per donar visibilitat als processos de subsanació i alineament dels grups de treball per implementar solucions de manera coordinada.

ECONOCOM destaca per l'ús d'eines d'anàlisi en temps real i una estructura de seguiment basada en indicadors i informes, proporcionant una supervisió més precisa i actualitzada. Aquesta capacitat de monitoratge li dona una avantatge sobre SEIDOR en termes de seguiment i control constant, és per això que se li atorga una puntuació de 2 punts que representa el 100% de 2 punts.

- **La generació d'informes en la mesura que millor reflecteixin les accions portades a terme pels grups que han participat i la solució aplicada fins a 2 punts.**

SEIDOR Exposa en aquest punt,

- ✓ Documentar les accions realitzades: Registre exhaustiu de les activitats implementades per esmenar els punts febles garantint la traçabilitat.
- ✓ Identificació punt feble, accions realitzades (preventives i correctives) grups implicats i les seves responsabilitats.



- ✓ Cronologia accions i detalls de solució aplicada.
- ✓ Validació solucions i KPIs per avaluar la efectivitat i beneficis obtinguts
- ✓ Identificar oportunitats de millora basades en experiència i resultat obtinguts i incorporar nous procediments.

Seidor presenta un enfocament detallat en la documentació de les accions realitzades, assegurant la traçabilitat i el registre i destaca per la identificació estructurada de punts febles, accions correctives i preventives, així com la responsabilitat dels grups implicats. La validació de solucions i la inclusió d'indicadors de rendiment són un punt fort per mesurar l'efectivitat, però no especifica eines concretes per a la generació d'informes ni mecanismes per a la seva visualització i accessibilitat, és per això que se li atorga una puntuació d'1,5 punts que representa el 75 % de 2 punts.

ECONOCOM Exposa per aquest punt

- ✓ Power BI per desenvolupar informes analítics i de gestió, permetent una visualització clara d'accions i solucions. S'actualitzen regularment amb dades reflectint el progrés.
- ✓ Dashboard de seguiment de problemes i patrons amb major impacte en el servei dinàmic. Ajuda a identificar ràpidament àrees que requereixen atenció i assegura que les solucions implementades siguin les adequades.
- ✓ Indicadors de control del procés per mesurar l'èxit de les accions implementades i l'efectivitat de les solucions. Garanteixen una supervisió constant i permet ajust ràpids.
- ✓ Informes d'incidències i quadres de comandaments integrats: Integració d'informes en quadres de comandament disponibles en plataformes accessibles, facilitant l'accés a la informació clau per totes les parts.
- ✓ Informes a nivell d'operació, tàctics i estratègics per diferents col·lectius de consumidors: grups de suport i negoci.

Econocom ofereix una solució basada en Power BI, que permet informes analítics i dashboards dinàmics, facilitant la visualització de l'impacte de les accions. Proporciona seguiment continuat a través d'indicadors i informes integrats, accessibles en diverses plataformes. La capacitat de segmentació dels informes per nivells (operatiu, tàctic i estratègic) afavoreix una millor comunicació entre els diferents grups d'interès. El seu enfocament està molt centrat en la generació d'informes i visualització de dades, però podria precisar més detall en la traçabilitat exhaustiva de les accions realitzades.

La proposta d'Econocom té una millor implementació d'eines d'informes per reflectir les accions i solucions aplicades, és per això que se li atorga una puntuació de 2 punts que representa el 100 % de 2 punts.

- 1.1.2. Per l'activitat relativa a la gestió de la informació dels processos d'operació relatius als Talls de Servei i Problemes fins a 6 punts.



Es valoraran les propostes de gestió de la informació relativa als Problemes i Talls de Servei, d'acord amb els requeriments tècnics exposats a l'apartat 3.2 del plec de prescripcions tècniques, en base als següents aspectes:

- **L'agilitat en la recollida, validació i difusió de la informació que millori i faciliti la resposta en la organització fins a 2 punts.**

SEIDOR Exposa en aquest punt,

- ✓ Recollida, validació i difusió de la informació per talls de servei contactant amb grups resolutoris.
- ✓ Determina que s'han de realitzar tres tipus d'accions: Accions proactives o de formació i gestió del canvi, accions reactives o de validació de la informació i millora continua.
- ✓ Difusió dels documents a través del repositori documental establert
- ✓ S'utilitzarà l'eina tiqueting per tenir dades actualitzades
- ✓ Informació en Quadre de Comandament, canal TEAMS per a subscriptors i enviament proactiu a grups d'interès
- ✓ Recollida, validació i difusió de la informació en Problemes

Seidor fa èmfasi en la recollida, validació i difusió d'informació, assegurant la seva qualitat. Estableix accions proactives i reactives, incloent formació i millora contínua i utilitza eines de tiqueting per tenir informació actualitzada. Disposa de diversos canals de difusió (Quadre de Comandament, TEAMS, repositori documental), però no especifica si es realitzen auditories periòdiques per garantir la qualitat e la informació ni menciona SLA's específics per assegurar la rapidesa en la recollida i validació, és per això que se li atorga una puntuació d'1,5 punts que representa el 75 % de 2 punts.

ECONOCOM, Exposa en aquest punt,

- ✓ Reunions periòdiques amb els grups N3 i el SAU per controlar l'evolució de les activitats relatives a talls del servei i problemes.
- ✓ Integració dels errors coneguts amb els CI impactats dins de SKMS (Confluence) i amb els processos definits per donar visibilitat i alinear de forma transversal el coneixement.
- ✓ Auditories periòdiques per revisar el format i contingut dels registres (problemes, errors coneguts, solucions temporals i definitives).
- ✓ Tramesa de notificacions a grups d'usuaris "interessats" via eina Omnicanal TalkDesk del servei SAU.
- ✓ Econocom proposa un conjunt de SLA's per garantir la recollida i conveniència de la informació.
- ✓ Ajuda a la configuració i parametrització dels sistemes de gestió (Easy Vista i Confluence) per assegurar la correcta gravació de les dades

Econocom estableix reunions periòdiques amb N3 i SAU per fer seguiment de l'evolució i integra errors coneguts amb CI impactats dins del SKMS, donant visibilitat transversal. Per altre banda, fa auditories periòdiques per garantir la qualitat de la informació i també utilitza



notificacions omnicanals per arribar als usuaris interessats. Defineix SLA's per garantir la recollida i difusió eficient de la informació i ajuda en la configuració d'eines de gestió per assegurar una correcta gravació de dades, però no menciona l'ús d'eines de tiqueting per dades en temps real ni fa èmfasi en accions proactives i formació per a la gestió del canvi, és per això que se li atorga una puntuació d'1,5 punts que representa el 75 % de 2 punts.

- **El suport i supervisió d'avenç en la resolució en la mesura que reflecteixi la seva constant actualització fins a 2 punts.**

SEIDOR, Exposa en aquest punt,

- ✓ En el cas de Taules de treball de pre-problemes, l'OTE farà d'eix conductor i facilitador entre tots els equips, donarà suport i prendrà les decisions, comentades i validades amb els equips, de les tasques a realitzar i de les revisions a fer per la propera Taula de Treball. En aquest moment es tancarà data per la propera Taula.
- ✓ OTE verificarà que la informació introduïda pel coordinador sigui actualitzada periòdicament.
- ✓ L'OTE, en cas que ho cregui convenient, realitzarà un seguiment Ad hoc, o una Taula de Treball amb altres grups amb la finalitat de donar suport en la resolució del problema.
- ✓ Crear un canal de Teams específic per cada tall de servei o problema.

Es valora positivament que sigui una proposta detallada en la coordinació i supervisió del procés de resolució de problemes, amb creació d'un canal de Teams específic per a cada problema, facilitant la comunicació. I amb un seguiment i actualització periòdica de la informació introduïda pel coordinador. Es troba a faltar, però que no especifica amb quina freqüència es faran les revisions periòdiques i que no es menciona de forma explícita l'ús d'indicadors per mesurar l'avenç en la resolució.

SEIDOR malgrat exposar una bona gestió, es troba a faltar un enfocament més formalitzat i sistemàtic en termes d'indicadors i seguiment d'actualització, és per això que se li atorga una puntuació d'1,5 punts que representa el 75 % de 2 punts.

ECONOCOM, Exposa en aquest punt,

- ✓ Gestor del Procés de Gestió de Problemes per a supervisió i suport.
- ✓ Reforç de l'OTE amb l'Incident Manager i Defensor de l'Usuari del SAU per a sinèrgies.
- ✓ Reunions setmanals amb Grups N3 Clau per validar avenços en problemes.
- ✓ Informes periòdics amb indicadors per controlar l'actualització de registres.
- ✓ Alineament de grups de forma transversal per resoldre problemes amb metodologies col·laboratives.
- ✓ Ús de Microsoft Copilot (si IMI l'adopta) per a resums de reunions i seguiment d'acords.

Econocom inclou informes periòdics amb indicadors per controlar l'actualització de registres en la gestió de la informació, cosa que aporta una estructura formal de supervisió. L'ús potencial de Microsoft Copilot per resumir reunions reforça la traçabilitat i actualització



constant. Per altre banda, per la supervisió i suport, destaca per la integració de l'Incident Manager i el Defensor de l'Usuari, així com reunions setmanals amb Grups N3, la qual cosa fomenta un seguiment més estret i efectiu.

ECONOCOM presenta una proposta molt metodològica i molt ben estructurada amb informes periòdics i sinergies transversals, és per això que se li atorga una puntuació de 2 punts que representa el 100% de 2 punts.

- **La generació d'informes que millor reflecteixin les accions portades a terme pels grups que han participat i la solució aplicada fins a 2 punts.**

SEIDOR, Exposa en aquest punt,

- ✓ Redactar Informes individuals de Talls amb informació contrastada, validada i completada per part de l'OTE, a través de informes aportats per grups resolutoris i consultes.
- ✓ Redactar Informes per Direcció i Gerència en Talls de gran impacte ampliant informació dels informes individuals.
- ✓ Utilitzar Quadre de comandament de l'OTE per visibilitzar Talls i Problemes tan oberts com històrics.
- ✓ Utilitzar Quadre de comandament de l'OTE per incloure indicadors de caràcter estratègic i tàctic per presa de decisions.

La proposta de Seidor destaca per la creació d'informes individuals i específics dels talls, amb informació validada i completada per part de l'OTE), utilitzant informes aportats per grups resolutoris i consultes. A més, la utilització de quadres de comandament per visibilitzar talls i problemes, així com la inclusió d'indicadors de caràcter estratègic i tàctic per a la presa de decisions, assegura una visibilitat clara i completa de la situació. També s'ha d'esmentar l'èmfasi en informes per a Direcció i Gerència sobre talls de gran impacte, ampliant la informació dels informes individuals.

Seidor fa una proposta molt completa, amb una aproximació molt robusta, ja que proporciona una gran quantitat d'informació i visibilitat a través dels informes i quadres de comandament, permetent un seguiment detallat i la presa de decisions estratègiques i tàctiques, és per això que se li atorga una puntuació de 2 punts que representa el 100% de 2 punts.

ECONOCOM, Exposa en aquest punt,

- ✓ Econocom proposa utilitzar MS Power BI com a eina de disseny i creació d'informes analítics i de gestió relatius als problemes i talls de servei amb un ordre de gestió setmanal, mensual, anual i ad-hoc.
- ✓ Proposta d'indicadors mínims de control del procés.
- ✓ Dashboard dinàmics de seguiment de problemes i patrons amb major impacte en el servei.

La proposta d'Econocom destaca per la utilització de MS Power BI com a eina de disseny i creació d'informes analítics, amb la capacitat de generar informes setmanals, mensuals,



anuals i ad-hoc. La proposta inclou també indicadors mínims de control del procés, així com dashboards dinàmics de seguiment dels problemes i patrons amb major impacte en el servei. Aquesta eina permet una visibilitat instantània i actualitzada, amb una interfície dinàmica que facilita la comprensió de les dades i les tendències.

Econocom fa una proposta molt completa, resultant molt efectiva per una visibilitat clara i actualitzada, amb la capacitat d'analitzar patrons i problemes de manera dinàmica. La incorporació d'indicadors mínims de control pot ser molt útil per a la presa de decisions ràpides i la monitorització constant dels problemes, és per això que se li atorga una puntuació de 2 punts que representa el 100 % de 2 punts.

1.1.3. Per l'activitat relativa a la supervisió i coordinació dels equips resolutoris.....fins a 6 punts

Es valoraran les propostes de supervisió i coordinació dels equips resolutoris, d'acord amb els requeriments tècnics exposats a l'apartat 3.2.2 del plec de prescripcions tècniques, en base als següents aspectes:

- **Les accions que garanteixin en major mesura millores en el seguiment de l'activitat de cadascun dels grups resolutoris implicats fins a 2 punts.**

SEIDOR, Exposa en aquest punt,

- ✓ Fitxa per cada grup resolutori amb les característiques del servei que gestionen i les seves ANS. Això servirà per fer el seguiment del compliment de les ANS, classificació i criticitat d'incidències, problemes i talls, i detectar i anticipar possibles canvis de proveïdor i el traspàs que implica d'informació.
- ✓ Creació d'un quadre de comandament amb Power BI i utilització de INDEIS pel seguiment dels serveis (talls, backlog, última activitat) amb semàfors segons rang.
- ✓ Reunions periòdiques, setmanals o ad-hoc de seguiment per tractar l'activitat del grup o quan l'OTE detecti una anomalia que cal tractar.
- ✓ Creació d'una matriu de criticitat/afectació d'incidències que permeti detectar ràpidament els casos que necessiten una acció immediata.
- ✓ Disposar d'un sistema d'avaluació setmanal de les tasques periòdiques realitzades pels grups resolutoris.
- ✓ Anàlisi d'actuacions i serveis dels grups en la resolució d'incidents i talls de servei.
- ✓ Sol·licitar i elaborar informes sobre la gestió de les incidències amb impacte.
- ✓ Seguiment de l'informe d'inici i final dia dels grups amb major rellevància per detectar indisponibilitats.
- ✓ Assistència als comitès de seguiment dels equips resolutoris amb més rellevància.
- ✓ Seguiment dels riscos que hagin sorgit.
- ✓ Adaptació de les actes de seguiment. Es crearà una nova plantilla per recollir tots els punts a revisar.
- ✓ Implantació de nous circuits a JIRA per acceptació de serveis, millores, riscos o queixes per tal de poder fer un seguiment exhaustiu de les accions informades.



- ✓ Implementació del procediment i procés de la gestió de queixes per reconduir situacions anòmales de gestió o equips.
- ✓ Seguiment d'Inici de dia per gestionar talls de serveis que apareguin amb el referent de servei corresponent.

SEIDOR destaca per la seva capacitat de supervisar i coordinar de manera efectiva els grups resolutoris, gràcies a l'ús de PowerBI, matrius de critiitat i un seguiment constant. La clau de millora és l'optimització de la seva periodicitat de reunions i l'ús de JIRA, és per això que se li atorga una puntuació de 2 punts que representa el 100 % de 2 punts.

ECONOCOM, Exposa en aquest punt,

- ✓ Creació de comitès de seguiment periòdics i ad-hoc on es duen a terme les activitats de revisió i seguiment del backlog
- ✓ Elaboració i tramesa a les parts implicades d'informes de gestió a cadascun dels Grups Resolutors
- ✓ Assignació del rol de "Gestor del Backlog" a l'equip de treball de l'OTE qui assumirà la gestió diària del backlog dels Grups Resolutoris clau.
- ✓ Comunicació amb els responsables o coordinadors mitjançant eines de xat en temps real (MS Teams).
- ✓ Seguiment dels tiquets més antics de tots els serveis i ajudar a la resolució amb coordinació i transversalitat de tots els implicats.

Econocom destaca en la creació de comitès, la designació d'un gestor del backlog i la comunicació en temps real, que són accions fonamentals per millorar la coordinació entre els grups. Es valora molt positivament la comunicació proactiva i el seguiment del backlog. és per això que se li atorga una puntuació de 2 punts que representa el 100 % de 2 punts.

- **Les accions que garanteixin en major mesura millores en la coordinació entre els grups resolutoris fins a 2 punts.**

SEIDOR, Exposa en aquest punt,

- ✓ Elements de govern: creació de models de relació, creació de reunions bilaterals entre N3, SAU i OTE per reconduir desviacions. Reunions de sortida de projecte o canvis de gran impacte. Creació de Taules entre equips per gestionar temes en comú com talls de servei, etc.
- ✓ Pla de comunicació.
- ✓ Procediments i procediments d'escalat. Creació del manual de bones pràctiques dirigit al grups per facilitar i ajudar en la gestió del dia a dia.
- ✓ Calendari unificat: Creació d'un calendari amb totes les afectacions previstes, canvis proveïdor, pujades a producció, nous serveis, aturades planificades.
- ✓ Creació de mapa de dependències. Relacions entre CMDDB i grups.
- ✓ Gestió de riscos. Creació de circuit a JIRA per tractar els riscos a les reunions amb els equips.



- ✓ Gestió de la documentació
- ✓ Elaboració i implementació de Pla de Formació i transmissió de coneixement de processos i procediments al que periòdicament assistiran els grups resolutoris.
- ✓ Creació 'Espai OTE' reunions periòdiques, quinzenals o mensuals' compartir informació rellevant amb diferents stakeholders.

SEIDOR fa un enfocament més integral i proactiu en la coordinació entre els grups resolutoris, amb una àmplia gamma d'estratègies que milloren la comunicació, la planificació i la gestió de riscos, és per això que se li atorga una puntuació de 2 punts que representa el 100 % de 2 punts.

ECONOCOM, Exposa en aquest punt,

- ✓ Comitè de Crisi ad-hoc per a fets rellevants sense solució.
- ✓ Simulacres periòdics per millorar la coordinació en crisi.
- ✓ Creació de Wellcome Pack per garantir la integració de nous grups resolutoris.
- ✓ Creació del Catàleg Tècnic detallant els Serveis TIC en operació.
- ✓ MS Teams amb canals específics per gestionar Fets Rellevants.

Econocom, tot i que també presenta bones pràctiques, com els simulacres periòdics i l'ús de canals específics a MS Teams, té un enfocament més reactiu, amb un menor nombre d'estratègies preventives que SEIDOR, és per això que se li atorga una puntuació de 1,5 punts que representa el 75 % de 2 punts.

- **Les accions que garanteixin en major mesura millores en la correcta execució de les activitats del procés de gestió de problemes i talls de Servei fins a 2 punts.**

SEIDOR, Exposa en aquest punt,

- ✓ Es generaran Taules de Treball.
- ✓ Revisions setmanals o amb una altra periodicitat definida de la situació o actualització del pre-problema o problema.
- ✓ Formació als rols implicats per conèixer l'eina, les fases i les accions que han d'executar.
- ✓ Seguiment de la situació dels problemes i pre-problemes en les reunions amb els equips periòdiques amb els equips i en els comitès de seguiment.
- ✓ Seguiment mitjançant el Quadre de comandament de l'OTE amb Power BI.
- ✓ Creació de Taules de Treball amb equips resolutoris per investigar i solucionar Problemes.
- ✓ Seguiment periòdic de Talls de Servei per identificar si son repetitius, es registrarà i implementarà les millores identificades.

Seidor planteja a la seva proposta la creació de Taules de Treball i el seguiment periòdic amb Power BI aportant un sistema clar de seguiment i avaluació de la situació dels problemes i pre-problemes, permetent una coordinació eficaç. Les revisions setmanals o amb una altra periodicitat definida garanteixen que els problemes es revisin i actualitzin de manera constant, assegurant la resposta ràpida i el focus en la formació dels rols implicats és fonamental perquè els membres de l'equip entenguin bé les eines, les fases i les accions a seguir, la qual cosa



millora la seva efectivitat i que, juntament amb el seguiment a través de reunions periòdiques amb els equips i comitès de seguiment ajuda a mantenir l'alineació i el control sobre l'evolució dels problemes.

SEIDOR presenta un enfocament molt robust amb mecanismes de seguiment clars, formació específica i eines per mesurar el progrés (POWER BI) permetent garantir millores en l'execució del procés de gestió de problemes i talls de servei, és per això que se li atorga una puntuació d'1,50 punts que representa el 75 % de 2 punts.

ECONOCOM, Exposa en aquest punt,

- ✓ Creació de llista LIDER.
- ✓ Designació del Rol de Gestor del Procés de Gestió de Problemes per a la supervisió i suport de les tasques.
- ✓ Reunions periòdiques setmanals amb el Grup N3 Clau per validar el grau d'avanç dels problemes.
- ✓ Informes periòdics amb indicadors de control del nivell d'actualització dels registres.
- ✓ Indicadors de control del procés de gestió de problemes.
- ✓ Suport d'un robot de programari per automatitzar l'enviament de SMS a interlocutors clau en incidències crítiques i talls de servei de l'IMI

Econocom presenta una proposta de la que es valora positivament la creació de llista LIDER i la designació d'un Gestor del Procés de Gestió de Problemes són passos clau per assegurar una supervisió centralitzada i responsable del procés. Reunions periòdiques amb el Grup N3 Clau per validar el grau d'avanç dels problemes proporcionen una revisió detallada i pràctica així com informes periòdics amb indicadors de control que ajuden a mantenir un control exhaustiu sobre l'actualització dels registres, fent possible detectar ràpidament qualsevol desviació. Per altre banda l'ús d'un robot de programari per automatitzar l'enviament de SMS a interlocutors clau en incidències crítiques ajuda a una resposta ràpida a les situacions més urgents.

Així s'ofereix un enfocament molt més centralitzat amb assignació clara de responsabilitats i automatització, facilitant la supervisió i resposta ràpida, és per això que se li atorga una puntuació de 1,5 punts que representa el 75 % de 2 punts.

1.1.4. Per l'activitat relativa a la gestió de la millora contínua de l'operació de serveis TIC fins a 4 punts

Es valoraran les propostes de gestió de la millora contínua de l'operació de serveis TIC, d'acord amb els requeriments tècnics exposats a l'apartat 3.2.3 del plec de prescripcions tècniques, en base als següents aspectes:

- **El model, objectius i directrius de la millora contínua aplicada a l'àmbit de l'operació de serveis TIC que aportin en major mesura millores a la gestió dels serveis... fins a 2 punts.**

SEIDOR, Exposa en aquest punt,



- ✓ Presenta un model teòric de Millora Contínua basat en PDAC amb objectius com l'increment de la disponibilitat de tots els sistemes productius, augmentar la transparència i la comunicació entre tots els equips resolutoris, augmentar la transparència envers als usuaris i augmentar la qualitat del servei a l'usuari.
- ✓ Model de millora contínua basat en ITIL 4 i metodologies Lean
- ✓ Presenta directrius de la millora on exposa la necessitat de l'eliminació de les activitats innecessàries, eliminació de les causes arrel de les incidències i adaptació a les necessitats canviants del negoci /Client.
- ✓ Implementació d'una millora de forma incremental en funció del servei i evitant els impactes negatius. Gestió Agile.

Pel model i objectius de millora contínua, SEIDOR presenta un model de millora contínua basat en el cicle PDCA, amb objectius concrets com l'increment de la disponibilitat dels sistemes, l'augment de la transparència, la millora de la qualitat del servei i la comunicació entre els equips. Aquest model mostra un enfocament holístic i proactiu per a la millora del servei. El fet de destacar la transparència i la comunicació entre equips és fonamental per a un servei de TIC de qualitat i per a la satisfacció de l'usuari. El punt de millora més destacat és la seva aplicació concreta a l'operació de serveis, amb una visió orientada a l'optimització i a la resolució de problemes.

Per les metodologies i directrius de la millora, SEIDOR també incorpora metodologies Lean i ITIL 4, que aporten una base sòlida per gestionar els serveis TIC de manera eficaç. La seva adaptació a les necessitats canviants del negoci i l'eliminació d'activitats innecessàries i causes arrels també és una bona pràctica per a la millora contínua. La implementació de millores de manera incremental amb la metodologia Agile mostra un enfocament flexible i adaptatiu que minimitza els riscos per als serveis i els usuaris. Aquest punt és fonamental per garantir que les millores no afectin negativament l'operació existent

Seidor presenta una proposta amb una molt bona capacitat de combinar metodologies consolidades amb un enfocament pràctic i adaptatiu per a la millora continua, és per això que se li atorga una puntuació de 2 punts que representa el 100 % de 2 punts.

ECONOCOM, Exposa en aquest punt,

- ✓ Model de millora contínua basat en ITIL 4 i metodologies Lean.
- ✓ Compleix Esquema Nacional de Seguridad (ENS) Nivell Alt
- ✓ Indicadors de control del procés.
- ✓ Flux formal de control de la gestió del coneixement de cara a l'acceptació de nous serveis.

Pel model i objectius de millora contínua, ECONOCOM també presenta un model basat en ITIL 4 i Lean, la qual cosa és una elecció sòlida per garantir una operació eficient i la millora contínua dels serveis. Tot i que no es mencionen objectius tan detallats com en el cas de SEIDOR (com la transparència o l'increment de la disponibilitat), la referència al compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) de nivell alt és un punt destacable en termes de seguretat i confiança en els serveis TIC. Tanmateix, l'èmfasi en la seguretat podria limitar



l'enfocament en altres àrees de millora com la comunicació o la qualitat del servei, aspectes que són igualment importants.

Per la metodologies i directrius de la millora, ECONOCOM també fa referència als indicadors de control i fluxos formals de gestió del coneixement, que són essencials per garantir que els canvis es gestionin de manera ordenada i amb l'adequada acceptació dels nous serveis. Això assegura una millor integració dels canvis en el servei i una gestió més eficient. No obstant això, manca d'una especificació clara sobre com gestionen la millora contínua de forma incremental i l'adaptació a les necessitats canviants, que són punts a favor en el cas de SEIDOR.

Econocom presenta una proposta amb molt bona solidesa en la seguretat i el compliment normatiu, però amb una menor concreció en altres aspectes de la millora contínua, és per això que se li atorga una puntuació de 1,5 punts que representa el 75 % de 2 punts.

- **La descripció de les activitats i dels resultats que en major mesura reflecteixin la seva constant actualització fins a 1 punt**

SEIDOR, Exposa en aquest punt,

- ✓ La gestió d'un backlog de millores.
- ✓ Incorporació d'observacions, experiències, conclusions i d'informació significativa de les millores proposades i gestionades per tots els grups.
- ✓ Revisió del procediment i cadascun dels components que formin part de la gestió de les millores.
- ✓ Implementació en JIRA d'un circuit de millores pel seu enregistrament.
- ✓ Procediment per la gestió de les iniciatives de millora dels grups resolutoris. Seguiment de les mateixes al JIRA i a les reunions de seguiment.
- ✓ Identificar i registrar les oportunitats de millores detectades a través dels models de relació.

SEIDOR reflecteix una constant actualització mitjançant la revisió continua dels procediments i components de la gestió de millores, amb una gestió dinàmica del backlog i la incorporació constant de noves observacions i conclusions. A més, l'ús de JIRA per registrar i fer el seguiment de les millores garanteix que es mantingui un flux regular d'informació actualitzada.

Malgrat identifica les activitats a realitzar, no fa una descripció d'aquestes, és per això que se li atorga una puntuació de 0,75 punts que representa el 75 % de 1 punt.

ECONOCOM, Exposa en aquest punt,

- ✓ Constitució d'un Kaizen Team per a la identificació de millores.
- ✓ Comitè d'Innovació per al control i seguiment del Pla de millora.

ECONOCOM destaca per la creació del Kaizen Team i el Comitè d'Innovació, que permeten un control i seguiment continu de les iniciatives de millora, assegurant així la seva actualització



constant, és per això que se li atorga una puntuació de 1 punt que representa el 100% d' 1 punt.

- **La descripció de les eines de suport que en major mesura facilitin l'activitat pròpia del servei de la OTE fins a 1 punt.**

SEIDOR, Exposa en aquest punt,

- ✓ Implementació en JIRA d'un circuit de millores pel seu enregistrament i seguiment.
- ✓ Quadre de Comandament OTE en PowerBI pel seguiment de la millora contínua de l'OTE i la resta dels equips.
- ✓ Repositori acordat per l'IMI per ubicar informes.
- ✓ O365 per gestionar reunions i continguts.

Les eines de SEIDOR proporcionen un conjunt complet per a la gestió de millores contínues, especialment en la visualització i el seguiment de l'operació de serveis TIC, facilitant la gestió de processos i l'anàlisi, és per això que se li atorga una puntuació de 1 punt que representa el 100% d' 1 punt.

ECONOCOM, Exposa en aquest punt,

- ✓ Targetes Kaizen resultat dels tallers Kaizen.
- ✓ Econocom gravarà en EasyVista, eines de gestió interna de Econocom, les propostes de Millora pel servei de l'IMI.
- ✓ Indicadors del control del procés de millora

Tot i que ECONOCOM aporta eines per gestionar i registrar millores, el sistema EasyVista pot no ser tan flexible o integrat com altres eines, com JIRA, que estan més orientades a un seguiment dinàmic de les millores, és per això que se li atorga una puntuació de 0,75 punt que representa el 75% d' 1 punt.

1.2. GESTIÓ DEL SERVEI DE L'OTE.....fins a 7 unts

S'atorgarà millor puntuació a les propostes que millorin els mínims establerts a l'apartat 3.4 del plec de prescripcions tècniques, pel què fa als procediments operatius, les eines de treball, la documentació i la planificació, control i seguiment del servei. Els punts es desglossen segons els següents apartats:

1.2.1. Per la millora en els procediments operatius de Gestió d'Incidències, Gestió de Peticions i Gestió de Problemes fins a 2 punts.

Es valoraran les propostes de millora, manteniment i execució sobre procediments operatius dels quals la OTE es responsable, el Procés de Gestió d'Incidències, el Procés de Gestió de Peticions i el Procés de Gestió de Problemes, orientades a millorar la sistematització de les activitats del servei a través de procediments, partint dels establerts a l'apartat 3.4 i en base a:



- **Per la identificació i descripció dels procediments operatius que en major mesura facilitin l'activitat pròpia de l'OTE fins a 2 punts.**

SEIDOR, Exposa en aquest punt,

- ✓ Presenta un pla extens per revisar, millorar i actualitzar els procediments operatius.
- ✓ Es presenta un pla de comunicació per la difusió i implantació dels canvis i millores.
- ✓ Es presenta un pla de formació per dur a terme accions formatives als equips implicats quan els canvis o nous procediments ho requereixin.
- ✓ Es valora la CMDB a tenir en compte per la gestió dels serveis.
- ✓ Fa una descripció de com es gestiona el servei actualment i es presenten els procediments actius.
- ✓ Proposa millores en la gestió d'incidències.
 - o Comunicar a través de la Intranet de l'IMI el tall.
 - o Canviar la comunicació via SMS per Telegram.
 - o Visibilitat al quadre de comandament amb Power BI
 - o Plans d'emergència per gestions de crisis.
 - o Suport especial i directe amb l'OTE dels talls crítics.
- ✓ Proposa millores en la gestió de Peticions.
 - o Creació de noves entrades per les que es gestionen com VARIS.
 - o Aclarir i definir les entrades de peticions del portal d'autoservei.
- ✓ Proposa millores en la gestió de problemes.
 - o Migració de la gestió d'incidències a JIRA per unificar tota la gestió en una mateixa eina. No especifica qui i com es faria aquest canvi.
- ✓ Incorporar eines IA i d'automatització en el tractament de les incidències i problemes per reconeixen patrons i tractar automàticament.

Es valora positivament la presentació d'un pla complet per revisar, millorar i actualitzar els procediments operatius, que inclou un pla de comunicació per a la difusió dels canvis i un pla de formació per garantir la correcta implementació dels nous procediments. Això és molt útil per assegurar que l'OTE es mantingui alineat amb els canvis i millores.

Proposa millores concretes en la gestió d'incidències, com la comunicació a través de la Intranet, el canvi de SMS per Telegram i la visibilitat amb Power BI, així com la creació d'un pla d'emergència per gestions de crisi i el suport directe per a talls crítics. Això millora l'eficàcia de la comunicació i la gestió de les incidències.

Es troba a faltar, però que la proposta de migrar la gestió d'incidències a JIRA no especifica qui i com es faria aquest canvi. Aquesta manca de detall és important per entendre l'impacte operatiu i logístic per a l'OTE així com que la incorporació d'eines d'IA i automatització es proposa per reconèixer patrons i tractar automàticament les incidències i problemes, però no es detallen les eines ni com s'implementarien de manera efectiva.



La proposta és força complerta però la manca de detalls en certs punts minva la seva claredat en termes d'implementació, és per això que se li atorga una puntuació de 1,5 punts que representa el 75 % d' 2 punts.

ECONOCOM. Exposa en aquest punt,

- ✓ Gestor Tècnic assignat a processos operatius.
- ✓ Formalització de la Gestió d'Incidències, Peticions i Problemes.
- ✓ Comitès ad hoc per gestionar el Backlog.
- ✓ Informes i Quadres de Comandament a EasyVista i Jira ServiceDesk.
- ✓ Dashboard amb problemes per grup resolutori i la seva anàlisi.
- ✓ Taules operatives amb grups crítics, integrant Gestió d'Incidències i Peticions.
- ✓ Comunicació a Referents IMI sobre grups més afectats, usant dashboards.
- ✓ Seguiment de VIPs amb retards majors a ± 5 dies.
- ✓ Formacions per alinear grups amb problemes detectats.

Es valora positivament que es presenta un gestor tècnic assignat als processos operatius, que pot ser una peça clau per garantir la correcta implementació i seguiment de les millores en la gestió d'incidències, peticions i problemes.

La formalització de la gestió d'incidències, peticions i problemes, amb l'ús d'eines com EasyVista i Jira ServiceDesk, és un aspecte fonamental per garantir una gestió ordenada i eficient. A més, la creació de dashboards i taules operatives per gestionar els grups crítics i el seguiment dels VIPs millora la visibilitat i el control.

Es troba a faltar però, tot i que es mencionen comitès ad hoc per gestionar el backlog i la comunicació amb referents IMI, més detall sobre com es gestionaran específicament els processos i com es resoldran les situacions més crítiques de manera operativa. Així mateix, la proposta de formació per alinear grups amb els problemes detectats és positiva, però també necessitaria més especificitat sobre qui serà responsable de la formació i quins recursos es destinaran a aquesta tasca.

Tot i que la proposta presenta eines i processos robustos, la manca de detalls sobre les accions concretes per a la gestió del dia a dia minva la seva aplicabilitat, és per això que se li atorga una puntuació de 1,5 punts que representa el 75% d' 2 punts.

1.2.2. Per la millora en la documentació fins a 3 punts.

Es valoraran les propostes sobre documentació orientades a renovar el sistema de documentació, partint de l'apartat 3.4.3 i en base a:

- **Per l'estructura documental del servei en tant que en major mesura faciliti la seva generació i el seu ús per part de totes les parts implicades fins a 1,5 punts.**



SEIDOR, Exposa en aquest punt,

- ✓ Es compromet a generar, mantenir i evolucionar la documentació que es troba sota la seva responsabilitat d'acord amb les necessitats de l'IMI.
- ✓ Proposa gestors de continguts com Sharepoint o Teams per l'estructura del sistema de gestió documental.

Es valora positivament que la seva proposta s'alinea amb l'ús de Microsoft SharePoint i Teams, eines àmpliament utilitzades i ben integrades en entorns corporatius. La seva disponibilitat per generar, mantenir i evolucionar la documentació és un punt positiu per garantir que la informació estigui actualitzada i sigui accessible així com que la proposta permet una bona col·laboració entre equips gràcies a les funcionalitats de Teams.

Tot i que SharePoint i Teams són eines poderoses, potser no estan tan orientades a la gestió específica de documentació com altres eines més especialitzades i tampoc la seva proposta no especifica detalls sobre com s'organitzarà i es classificarà la documentació dins de l'estructura del sistema, el que pot generar dificultats en el futur si no es té un pla clar de gestió documental, és per això que se li atorga una puntuació de 0,75 punt que representa el 50 % de 1,50 punts.

ECONOCOM, Exposa en aquest punt,

- ✓ Econocom proposa Confluence com a eina de gestió transversal de la documentació. Es faciliten llicències i els serveis professionals per desplegar l'eina i utilitzar-la les diferents Direccions de l'IMI i els Grups de l'IMI clau dels serveis TIC.

Econocom proposa una eina especialitzada i ben adaptada a la gestió de documentació, amb un enfocament més clar a la millora en aquest àmbit, és per això que se li atorga una puntuació de 1,5 punts que representa el 100 % d' 1,5 punts.

- **Per la descripció de l'estratègia de manteniment en la mesura que millor reflecteixi la seva constant actualització fins a 1,5 punts.**

SEIDOR, Exposa en aquest punt,

- ✓ L'estratègia es basa en definir normes (Organització Documentació, Estructura Directori, Responsables Repositori, Estructura de Carpetes, Nomenclatura, Templates), establir criteris (documents necessaris, estandarditzar formats, plantilles, estructures i índexs), establir punts de control, revisió proactiva, revisió dels processos vinculats, recollir les millores detectades, detectar proactivament carències, millores o la necessitat de nova documentació.
- ✓ Identificarà documents de servei (procediments, circuits, models de relació, etc.) i determinarà actualitzacions a fer.
- ✓ Per la difusió i la implantació es validarà si cal formacions o presentacions amb els afectats (grups, tutors, etc.) degut a les actualitzacions de procediments.



- ✓ Es publicarà la documentació amb la finalitat que tothom pugui disposar de la informació actualitzada en tot moment a través de l'Espai OTE i del canal Teams de la OTE.

Claredat i coherència de l'estratègia, SEIDOR presenta una estratègia clara i ben definida per la gestió de la documentació, amb criteris establerts per a la creació i manteniment de documents. Inclou punts de control, revisió proactiva i establiment de millores, que assegura una actualització contínua i una gestió organitzada de la documentació. Aquesta capacitat per detectar carències i millores és un punt a favor pel que fa a la millora en la gestió del contracte i la visibilitat de la documentació.

Formació i difusió. La necessitat de formar els grups afectats sobre actualitzacions i procediments és un punt a favor perquè assegura una bona implementació i ús de la documentació actualitzada. Tot i això, es podria aprofundir més en la manera en què es faran aquestes formacions (freqüència, modalitat, etc.).

SEIDOR proposa i proporciona molt detall sobre els processos de revisió i difusió de la documentació, és per això que se li atorga una puntuació de 1,5 punts que representa el 100 % de 1,50 punts.

ECONOCOM, Exposa en aquest punt,

- ✓ Econocom formalitzarà la Gestió del Coneixement, implementant activitats, rols, indicadors i entregables.
- ✓ El propietari del procés serà el Gestor del Servei de l'OTE.
- ✓ Confluence serà la KDB, realitzant el seguiment d'actualitzacions necessàries.

Gestió del Coneixement i indicadors, Econocom proposa una implementació clara de la Gestió del Coneixement amb activitats, rols, indicadors i entregables, però la descripció és més genèrica comparada amb SEIDOR. La menció de Confluence com a base de la KDB és una bona solució tecnològica per assegurar el seguiment de les actualitzacions, però es podria especificar més sobre com es faran servir els indicadors i com es gestionaran les millores i actualitzacions.

Rol del Gestor del Servei i seguiment, Es defineix el rol del Gestor del Servei com a responsable, el que assegura un lideratge clar. No obstant això, faltaria una especificació més detallada sobre els processos de control, revisió i identificació proactiva de millores en la gestió de la documentació.

ECONOCOM se centra en la gestió del coneixement a través de Confluence, és per això que se li atorga una puntuació de 1,5 punts que representa el 100 % d' 1,5 punts.

1.2.3. Per la millora en la planificació, control i seguiment del servei..... fins a 2 punts.

Es valoraran les propostes sobre planificació, control i seguiment del servei orientades a monitoritzar les activitats del servei, partint de l'apartat 3.4.4 i en base a:



- **Per la descripció de les tasques corresponents a aquesta activitat, en tant que millor reflecteixin una adequada planificació, control i seguiment del servei fins a 1 punt.**

SEIDOR, Exposa en aquest punt,

- ✓ Seguiment de les tasques de l'OTE a través de quadres de comandament en el MS Power BI.
- ✓ Reunions periòdiques de seguiment del servei.
- ✓ Gestions de seguiment del servei realitzades amb l'Oficina Tècnica de Qualitat a l'Explotació.
- ✓ Revisió amb el responsable d'Explotació de la informació a presentar a la taula de servei setmanal.
- ✓ Reunió mensual amb el Responsable de Servei, Responsable d'Explotació i la Directora d'Operacions i sistemes per aixecar temes rellevants.

SEIDOR exposa un conjunt de pràctiques clarament orientades a la millora del seguiment i control del servei:

Seguiment a través de quadres de comandament en MS Power BI: Utilitzar eines com Power BI per al seguiment de les tasques de l'OTE és una pràctica que pot millorar la transparència, facilitar el control en temps real i permetre una millor presa de decisions. Reunions periòdiques de seguiment del servei: La celebració de reunions periòdiques garanteix la continuïtat del seguiment i permet fer ajustaments o resolució de problemes de manera oportuna. Gestió amb l'Oficina Tècnica de Qualitat a l'Explotació: Aquesta col·laboració és important per assegurar que el servei mantingui els estàndards de qualitat i es resolguin possibles desviacions. Revisió de la informació amb el responsable d'Explotació: Revisar la informació a presentar a la taula de servei setmanal implica un esforç per assegurar que les dades siguin correctes, precises i estiguin alineades amb les necessitats operatives. Reunió mensual per a temes rellevants: La reunió mensual entre els responsables clau per tractar temes rellevants és fonamental per garantir una gestió proactiva del servei.

Encara que estableix un conjunt ampli de mecanismes de control i seguiment, amb un enfocament clarament orientat a la millora continua i la qualitat, les activitats no es troben detallades, és per això que se li atorga una puntuació de 0,25 punts que representa el 25 % de 1 punt.

ECONOCOM, Exposa en aquest punt,

- ✓ Creació del PAQS (Pla d'Assegurament de la Qualitat) del servei de l'OTE i del Pla de Gestió del Servei.
- ✓ Comitès de relació predefinits per a la correcta relació amb les diferents instàncies de l'IMI: (Comitès Direccions IMI i Direcció de Sistemes, Operacions i Grups Resolutoris).



Creació del PAQS i el Pla de Gestió del Servei: El desenvolupament d'un Pla d'Assegurament de la Qualitat (PAQS) i un pla de gestió són fonamentals per garantir que el servei s'operi sota estàndards ben definits i monitoritzats. Comitès de relació predefinitos: La creació d'aquests comitès facilita la comunicació i la relació fluida amb les diferents instàncies de l'IMI, permetent un control i gestió més eficaços de les qüestions operatives i de sistemes.

La creació de plans de qualitat i la definició de comitès son bones pràctiques per establir un marc formal de gestió, és per això que se li atorga una puntuació de 1 punt que representa el 100 % d' 1 punt.

- **Per aportar informes addicionals que aportin en major mesura millores en la gestió del contractefins a 1 punt.**

SEIDOR, Exposa en aquest punt,

- ✓ Proposa un Informe de riscos rellevants.
- ✓ Proposa un informe resum d'activitats setmanals no periòdiques rellevants.
- ✓ Proposa un informe de temes pendents.
- ✓ Proposa un informe de millores rellevants en curs els equips resolutoris.
- ✓ Informes inclosos en Quadre de comandament específic de seguiment de activitat de l'OTE.

Es valora positivament que la proposta proporcioni informes concrets i rellevants per a la gestió operativa, com riscos, activitats setmanals, temes pendents i millores en curs. Els informes estan alineats amb el Quadre de Comandament de seguiment de l'OTE, aportant estructuració i control.

Es troba a faltar però, que no es menciona l'ús d'eines avançades per a la visualització i anàlisi interactiva de dades, fet que podria limitar l'explotació de la informació en temps real. Així, pot estar més orientat a informes estàtics que requereixen més esforç manual per a la seva interpretació i seguiment, és per això que se li atorga una puntuació de 0,5 punt que representa el 50 % d' 1 punt.

ECONOCOM, Exposa en aquest punt,

- ✓ Econocom proposa tot tipus d'informes de gestió i quadres de comandament desenvolupats amb Microsoft Power BI facilitant l'accés a les dades de gestió en un únic punt i integrant les dades de registres EasyVista i Jira.
- ✓ Informes dinàmics i interactius per a l'anàlisi dels serveis operatius.

Es valora positivament el fet que ofereix informes dinàmics i interactius amb Microsoft Power BI, facilitant l'accés i anàlisi de les dades en temps real, així com la integració amb EasyVista i Jira, la qual cosa permet un control més eficient del servei i millor traçabilitat de les incidències i gestió operativa. La proposta ofereix una major capacitat analítica gràcies a les eines de Business Intelligence, permetent una presa de decisions més àgil i fonamentada.



La proposta ofereix solucions més modernes i integrades amb eines avançades, millorant l'accessibilitat i explotació de les dades, és per això que se li atorga una puntuació de 1 punt que representa el 100 % d' 1 punt.

1.3. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....fins a 3 punts

S'atorgarà millor puntuació a les propostes del sistema de gestió i mesura dels acords de nivell de servei que millorin els mínims especificats en l'apartat 6 del plec de prescripcions tècniques. Es valorarà la proposta que el licitador faci per aquesta part del servei, de forma proporcional als següents aspectes:

- **La simplicitat i adequació de les mètriques i dels indicadors de mesura als serveis d'aquest contracte fins a 1 punt.**

SEIDOR, Exposa en aquest punt,

- ✓ Accepta els indicadors descrits al plec.
- ✓ Implementació amb Power BI del quadre de comandament de l'OTE per obtenir i gestionar les mètriques.
- ✓ S'exposen les mètriques i indicadors adients per obtenir la visió general del contracte.
- ✓ S'exposen mètriques addicionals (reobertures, denegacions, riscos i queixes gestionades)
- ✓ S'exposen indicadors de mesura (propostes de millora, intervencions, CI i informats ,etc.)
- ✓ S'exposen indicadors addicionals (revisió anual dels procediments i la documentació).

SEIDOR defineix una bona estructura, ús d'una eina potent com POWERBI i àmplia cobertura d'indicadors, és per això que se li atorga una puntuació de 1 punt que representa el 100% d' 1 punt.

ECONOCOM, Exposa en aquest punt,

- ✓ Econocom respecta els indicadors i mètriques requerides en el plec. Addicionalment proposa un conjunt d' indicadors per supervisar els processos de Gestió de Problemes, Gestió del Coneixement i altres activitats com la Gestió de la Comunicació i la Qualitat de l' OTE.
- ✓ Proposta de revisió d'indicadors recurrents fent focus en els factors crítics d'èxit de l'OTE i basant-se en mètriques tecnològiques, metodològiques i de processos/serveis.

ECONOCOM dona una bona proposta amb revisió contínua i enfocament en factors crítics. Dona una visió estratègica i revisió contínua, és per això que se li atorga una puntuació de 1 punt que representa el 100 % d' 1 punt.

- **La claredat en la descripció del mètode d'obtenció de la informació i del mètode de càlcul dels valors dels indicadors fins a 1 punt.**



SEIDOR, Exposa en aquest punt,

- ✓ El Quadre de comandament amb Power BI serà configurat i mantingut pel proveïdor durant el contracte.
- ✓ Es descriuen alguns mètodes d'obtenció de la informació i mètodes de càlcul del valor dels indicadors.
- ✓ Reenginyeria de processos i aplicació de conceptes Lean

Esmenta que descriu alguns mètodes d'obtenció de la informació i de càlcul dels indicadors, però no s'especifica el grau de detall ni si cobreix tots els indicadors de manera exhaustiva. Això pot indicar una claredat parcial en la seva proposta, és per això que se li atorga una puntuació de 0,5 punts que representa el 50 % d'1 punt.

ECONOCOM, Exposa en aquest punt,

- ✓ Econocom compta amb un equip expert en explotació de dades, certificat en sistemes com Atlassian i EasyVista.
- ✓ Integra dades en un únic dataset per a una gestió unificada i transparent per la Direcció de l'IMI.

Es valora positivament el fet de disposar d'un equip especialitzat en Explotació de dades amb certificacions en sistemes com Atlassian i EasyVista, cosa que aporta garanties de coneixement tècnic i experiència i oferir la integració de dades en un únic data set. Aquesta capacitat permet una gestió unificada i transparent de la informació per a la Direcció de l'IMI, facilitant la presa de decisions basada en dades consolidades i evitant dispersió d'informació, és per això que se li atorga una puntuació de 1 punt que representa el 100 % d' 1 punt.

- **La formalització d'una sistemàtica de millora contínua basada en aquests valors..... fins a 1 punt**

SEIDOR, Exposa en aquest punt,

- ✓ S'establiran semàfors per les mètriques i indicadors definits.
- ✓ Millora nivells de servei amb metodologia Lean.
- ✓ Procediment de millora basat en:
 - Detectar els indicadors que no compleixen i el per què.
 - Analitzar les causes i si era evitable o no.
 - Revisar circuits dels procediments de l'OTE per reconduir les errades detectades.

La proposta de Seidor té un enfocament estructurat i detallat en la detecció i resolució d'incidències, amb un ús clar d'indicadors i metodologia Lean. Podria millorar si detallés més la implicació dels diferents nivells de gestió en el procés de millora, és per això que se li atorga una puntuació de 0,5 punts que representa el 50 % d'1 punt.

ECONOCOM, Exposa en aquest punt,



- ✓ Econocom activa en tots els seus serveis un conjunt d' activitats de millora que es basen en gran mida en els resultats dels indicadors de rendiment (Comitès de Innovació, Direcció i Grups N3 Clau)
- ✓ Aplicació metodologies ITIL

La proposta d'Econocom té una estructura clara d'activitats de millora amb una participació transversal i metodologies ITIL, que són àmpliament reconegudes en el sector. Mostra un enfocament més consolidat i amb més capes d'anàlisi i gestió, és per això que se li atorga una puntuació de 1 punt que representa el 100 % d' 1 punt.

1.4. PLA DE TRANSICIÓ DEL SERVEI.....fins a 4 punts.

S'atorgarà millor puntuació a les propostes de pla de transició que millorin els mínims especificats en l'apartat 5.1 del plec de prescripcions tècniques. Es valorarà la proposta que el licitador faci per aquesta part del servei, de forma proporcional als següents aspectes:

- **Pla d'activació del servei en el que es detallarà amb un alt grau de concreció les activitats que es duren a terme en aquesta fase i que millor reflecteixin una adequada planificació, control i seguiment de la transició fins a 2 punts.**

SEIDOR, Exposa en aquest punt,

- ✓ Pel període de transició proposa:
 - Inducció al servei de les possibles noves incorporacions
 - Bases per la implementació de les millores del plec.
- ✓ Per canvi de proveïdor presenta un pla general de transició dividit en fases.
- ✓ Presenta un diagrama per dies i activitats (amb durada, objectiu, participants, fites i criteris d'acceptació, és a dir, qui i com es farà cada activitat) fent focus a la gestió del coneixement, al Pla de Qualitat, al Pla de Contingència, el Pla de Comunicació, a l'activació del servei, la preparació del backlog de millores i a la incorporació de les millores.
- ✓ Es redactarà un Pla de Riscos de la transició.

Claredat i estructuració detallada del pla de transició: SEIDOR presenta un pla de transició ben estructurat i dividit en fases, amb un diagrama que especifica activitats, objectius, participants, fites i criteris d'acceptació. Això assegura que les activitats estiguin ben definides i que cada etapa sigui clara per a tots els implicats. Enfocament en la gestió del coneixement: El pla inclou la gestió del coneixement com una prioritat, aspecte fonamental per assegurar que les noves incorporacions i els equips actuals tinguin l'experiència i informació necessàries per al bon funcionament del servei.

Èmfasi en la comunicació i en els plans de qualitat i contingència: SEIDOR proposa un Pla de Qualitat clar i un Pla de Contingència ben definit, garantint la continuïtat del servei davant de possibles problemes. A més, es destaca la importància de la comunicació per mantenir tots els actors involucrats alineats.



Preparació del backlog de millores i incorporació de les millores: El pla inclou la preparació d'un backlog de millores, aspecte que permet adaptar-se a les necessitats canviants i incorporar millores contínues en el servei, contribuint a l'optimització del procés.

La proposta destaca per la seva concreció, detall en les activitats, enfocament en la gestió del coneixement, i el seu pla de comunicació i qualitat, és per això que se li atorga una puntuació de 2 punts que representa el 100 % d' 2 punts.

ECONOCOM, Exposa en aquest punt,

- ✓ Mètode ProLIS (preparació + llançament) amb 8 tallers temàtics que permeten abordar cadascuna de les àrees crítiques en la transició d'un servei. Es defineix per cada taller els integrants, lliurables, objectius i responsables.
- ✓ Es proposa un pla de riscos i un pla de contingència basat en recursos humans i tècnics redundats.

Mètode ProLIS (preparació + llançament): ECONOCOM proposa un mètode clarament estructurat per a la transició, que inclou la preparació i el llançament amb 8 tallers temàtics. Això facilita l'abordatge de les àrees crítiques i garanteix que cada aspecte del procés de transició sigui cobert amb profunditat.

Focalització en àrees crítiques mitjançant tallers temàtics: La proposta de realitzar tallers temàtics ajuda a centrar-se en les àrees crítiques de la transició, permetent una millor anàlisi i una solució específica per a cada problema, afavorint la resolució de possibles dificultats de manera ràpida i eficient.

Detall dels responsables i lliurables de cada taller: Cada taller es presenta amb una definició clara dels integrants, els lliurables, els objectius i els responsables. Això garanteix una gran responsabilitat i transparència durant el procés de transició.

Pla de riscos i contingència robustos: ECONOCOM proposa un pla de riscos i un pla de contingència ben dissenyats, basats en recursos humans i tècnics redundats. Això minimitza els riscos associats a la transició i proporciona seguretat pel que fa a la continuïtat del servei en cas d'imprevistos

Destaca per la seva metodologia (ProLIS), la focalització en àrees crítiques amb tallers temàtics, i un pla de riscos i contingència ben pensat, és per això que se li atorga una puntuació de 2 punts que representa el 100 % d' 2 punts.

- **Pla d'integració de recursos presentats, actors i responsabilitats assignades per a les diferents parts del servei que facilitin en major mesura la seva incorporació dins de l'organització fins a 2 punts.**

SEIDOR, Exposa en aquest punt,

- ✓ Tres recursos assignats (responsable del servei i dos tècnics) amb 100% de dedicació.



- ✓ Participació activa de la direcció de Seidor en la fase de transició.
- ✓ Si cal, es farà formació específica als tècnics de les eines proposades al plec.
- ✓ En cas que hi hagués algun canvi d'equip, en les tres fases de transició hi hauria assignats al contracte tant l'equip entrant com el sortint, de manera que es garanteixi el traspàs de coneixement tant formal com informal.

Dedicació i implicació: La designació de tres recursos amb el 100% de dedicació (un responsable del servei i dos tècnics) és una bona pràctica, ja que assegura que els recursos estiguin plenament involucrats en el procés de transició i en la fase d'integració. Això ajuda a garantir una transició fluida i una integració efectiva dins de l'organització. La participació activa de la direcció de Seidor en la fase de transició també és destacable, ja que implica una supervisió i un suport estratègic al llarg del procés.

Formació i traspàs de coneixement: La proposta de formació específica als tècnics de les eines proposades al plec és molt positiva, ja que assegura que els tècnics estan preparats per treballar amb les eines requerides. A més, l'assignació simultània de l'equip entrant i sortint en les tres fases de transició garanteix un traspàs de coneixement continu, tant formal com informal, que facilita la integració dels nous recursos en el servei, és per això que se li atorga una puntuació de 1 punt que representa el 50 % d'2 punt.

ECONOCOM, Exposa en aquest punt,

- ✓ Designació des del primer moment d'un equip PROLIS integrat per recursos addicionals en l'equip de prestació del servei.
- ✓ Incorporació de recursos titulars almenys 4 setmanes abans de l'inici del nou contracte.

Designació d'un equip PROLIS i recursos addicionals: La designació d'un equip PROLIS des del primer moment, així com la incorporació de recursos addicionals, és una bona pràctica que permet assegurar que l'equip ja està preparat per iniciar les tasques des del primer moment. Aquest enfocament pot facilitar la incorporació ràpida dels nous recursos i garantir la disponibilitat de suport immediat per a la fase de transició.

Anticipació en la incorporació de recursos: La incorporació de recursos titulars almenys 4 setmanes abans de l'inici del contracte és una bona estratègia, ja que permet que els nous membres de l'equip es familiaritzin amb el servei i amb les particularitats de l'organització abans de començar formalment. Això ajuda a minimitzar qualsevol possible retard o malentesos a l'inici del servei, és per això que se li atorga una puntuació de 2 punts que representa el 100 % d' 2 punts.

1.5. PLA DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI.....fins a 3 punts.

S'atorgarà millor puntuació a les propostes de pla de devolució que millorin els mínims especificats en l'apartat 5.2 del plec de prescripcions tècniques. Es valorarà la proposta que el licitador faci per aquesta part del servei, de forma proporcional als següents aspectes:



- **La metodologia que serà utilitzada en la mesura que millor garanteixi la transferència de coneixement, el nivell de detall en la definició d'activitats, tasques, planificació i seguiment dels serveis fins a 2 punts.**

SEIDOR, Exposa en aquest punt,

- ✓ Metodologia "Learning by doing" per la transferència de coneixement.
 - Determina el pla de devolució en dues fases:
 - Fase de Captura del Coneixement per part del nou adjudicatari
- ✓ Fase de Prestació de la Devolució
- ✓ Presenta el calendari amb tasques i activitats detallades
- ✓ Ofereix un suport addicional de 40 dies per dubtes i qüestions sense resoldre.
- ✓ Es descriuen detalladament totes les fases i els seus punts de revisió i traspàs (tasques setmanals, quadre de comandament, etc.).

Metodologia "Learning by doing" per la transferència de coneixement. SEIDOR proposa una metodologia pràctica i orientada a l'aprenentatge directe, amb l'objectiu de garantir una transferència efectiva del coneixement. La metodologia sembla ben dissenyada per assegurar que els coneixements es transmetin de manera aplicada, cosa que és útil en entorns pràctics. No obstant això, potser manca una especificació més detallada de com es portaran a terme les sessions pràctiques i el tipus de seguiment que es farà per garantir la completitud del coneixement transferit.

Nivell de detall en la definició d'activitats, tasques, planificació i seguiment. SEIDOR ofereix un pla de devolució ben definit en dues fases (Captura del Coneixement i Prestació de la Devolució), amb un calendari detallat, activitats específiques i suport addicional de 40 dies per resoldre dubtes. Això demostra un enfocament clar i estructurat per garantir la transferència de coneixement i el seguiment continu. La descripció de les fases i els punts de revisió també afavoreixen una planificació organitzada.

SEIDOR ofereix un enfocament meticulós i estructurat en la transferència de coneixement, amb una planificació detallada i un fort suport a l'IMI per garantir que el procés sigui efectiu i que qualsevol dubte es resolgui de manera oportuna, és per això que se li atorga una puntuació de 2 punts que representa el 100 % d' 2 punts.

ECONOCOM, Exposa en aquest punt,

- ✓ Econocom proposa realitzar la fase de devolució mitjançant una metodologia específica per retornar serveis. Basada en 5 tallers temàtics, es realitzarà una transferència completa del coneixement (manuals, guies, protocols d'actuació, procediments, etc.) i del capital intel·lectual.



Metodologia específica i estructurada: ECONOCOM proposa una metodologia estructurada basada en 5 tallers temàtics. Aquesta organització facilita una transferència de coneixement organitzada i modular, permetent que els participants s'immersin en temes específics, de manera que s'assegura una formació profunda i enfocada a àrees concretes.

Transferència completa de coneixement: ECONOCOM es compromet a realitzar una transferència completa del coneixement, no només mitjançant sessions pràctiques, sinó també proporcionant recursos com manuals, guies, protocols d'actuació i procediments. Aquest tipus de documentació és essencial per garantir que la informació es pugui consultar posteriorment i que els coneixements siguin fàcilment transferibles a llarg termini.

Capital intel·lectual: A més de la transferència de coneixement operatiu, ECONOCOM també destaca la transferència del "capital intel·lectual", és a dir, el coneixement intangible o estratègic que pot ser clau per l'evolució i l'autonomia del client en la gestió del servei. Això pot ser especialment valuós per garantir que el client disposi de recursos per prendre decisions informades en el futur.

Enfocament clar per a la devolució de serveis: La metodologia proposada per ECONOCOM sembla estar ben enfocada en el retorn dels serveis de manera estructurada, amb una planificació clara que pot ajudar a evitar la pèrdua de coneixement en el moment de la transferència.

Aquests valors positius reflecteixen un enfocament en la creació de contingut estructurat, complet i sostenible per al client, assegurant una bona transferència de coneixement i una base sòlida per al manteniment i l'evolució dels serveis, és per això que se li atorga una puntuació de 2 punts que representa el 100 % d' 2 punts.

- **El grau de definició en la dedicació de recursos i en la mesura que millor assegurin la correcta devolució del servei i d'altres mecanismes per tal d'assegurar el traspàs, com la formació pràctica i tutelada per donar suport a aquesta fase fins a 1 punt.**

SEIDOR, Exposa en aquest punt,

- ✓ Metodologia "Learning by doing" per la transferència de coneixement.
- ✓ Traspàs de coneixement i prestació de devolució en 30 dies.
- ✓ Reforç de formació, tutelar i supervisar la feina a l'equip adjudicatari.
- ✓ Taula amb la dedicació dels recursos segons la fase de la d'evolució.
- ✓ Traspàs als tècnics amb modalitat 1-1, assignant a cada tècnic sortint el tècnic entrant que haurà de continuar amb les seves tasques.
- ✓ Es faran reunions diàries i setmanals amb l'equip entrant i sortint per revisar l'assoliment dels objectius del dia anterior i entrant.

Encara que les propostes exposats assegurin una transició fluida i eficient, i un bon suport als tècnics en el procés de devolució del servei comentar que la dependència de la metodologia "Learning by doing" pot ser no sigui prou estructurada per a tots els tècnics i que la càrrega



de supervisió i reunions pot afectar l'eficiència operativa, és per això que se li atorga una puntuació de 0,75 punts que representa el 100 % d' 1 punt.

ECONOCOM, Exposa en aquest punt,

- ✓ Es proposen diverses formacions i tallers pràctics impartides per Econocom i que podran adaptar-se a les necessitats del nou adjudicatari. Així mateix, s'oferirà la possibilitat que el nou prestatari utilitzi la plataforma de formació online (e-learning) propietat d'Econocom a la qual es carregaran els cursos realitzats a mida per l'IMI.
- ✓ Econocom posarà a disposició de l'IMI i el nou adjudicatari tot el repositori documental i sistemes de gestió despleats durant el contracte.

ECONOCOM presenta una proposta ben estructurada que aposta per la formació personalitzada, l'accés a recursos i la flexibilitat, factors que garanteixen una transició efectiva i una transferència de coneixement òptima per al nou adjudicatari, és per això que se li atorga una puntuació d'1 punt que representa el 100% d'1 punt.



2. RESUM DE LA VALORACIÓ

A continuació es detalla la taula resum de la puntuació obtinguda per cada proposta en els criteris que depenen d'un judici de valor:

Apartat	Concepte	Punts màxims	SEIDOR	ECONOCOM
1.1	<i>Govern de l'Operació de Serveis TIC</i>	Fins a 22 Punts	18,25	19,25
1.1.1	Per l'activitat relativa a la gestió de la detecció dels Punts Febles i les accions a realitzar per la seva subsanació	Fins a 6 punts	4	5,5
	L'agilitat en la detecció dels punts febles que millori la resposta per subsanar-los	Fins a 2 punts	1	1,5
	El suport i supervisió d'avenç en la aplicació de les mesures decidides per subsanar els punts febles detectats, que millor reflecteixi la seva constant actualització.	Fins a 2 punts	1,5	2
	La generació d'informes en la mesura que millor reflecteixin les accions portades a terme pels grups que han participat i la solució aplicada	Fins a 2 punts	1,5	2
1.1.2	Per l'activitat relativa a la gestió de la informació dels processos d'operació relatius als Talls de Servei i Problemes	Fins a 6 punts	5	5,5
	L'agilitat en la recollida, validació i difusió de la informació que millori i faciliti la resposta en la organització	Fins a 2 punts	1,5	1,5
	El suport i supervisió d'avenç en la resolució en la mesura que reflecteixi la seva constant actualització	Fins a 2 punts	1,5	2
	La generació d'informes que millor reflecteixin les accions portades a terme pels grups que han participat i la solució aplicada	Fins a 2 punts	2	2
1.1.3	Per l'activitat relativa a la supervisió i coordinació dels equips resolutoris	Fins a 6 punts	5,5	5
	Les accions que garanteixin en major mesura millores en el seguiment de l'activitat de cadascun dels grups resolutoris implicats	Fins a 2 punts	2	2
	Les accions que garanteixin en major mesura millores en la coordinació entre els grups resolutoris	Fins a 2 punts	2	1,5
	Les accions que garanteixin en major mesura millores en la correcta execució de les activitats del procés de gestió de problemes i talls de Servei	Fins a 2 punts	1,5	1,5
1.1.4	Per l'activitat relativa a la gestió de la millora contínua de l'operació de serveis TIC	Fins a 4 punts	3,75	3,25
	El model, objectius i directrius de la millora contínua aplicada a l'àmbit de l'operació de serveis TIC que aportin en major mesura millores a la gestió dels serveis	Fins a 2 punts	2	1,5



	La descripció de les activitats i dels resultats que en major mesura reflecteixin la seva constant actualització	Fins a 1 punt	0,75	1
	La descripció de les eines de suport que en major mesura facilitin l'activitat pròpia del servei de la OTE.	Fins a 1 punt	1	0,75
Apartat	Concepte	Punts màxims	SEIDOR	ECONOCOM
1.2	Gestió del Servei de l'OTE	Fins a 7 Punts	4,5	6,5
1.2.1.	Per la millora en els procediments operatius de Gestió d'Incidències, Gestió de Peticions i Gestió de Problemes	Fins a 2 punts	1,5	1,5
	Per la identificació i descripció dels procediments operatius que facilitin l'activitat pròpia de l'OTE.	Fins a 2 punts	1,5	1,5
1.2.2.	Per la millora en la documentació	Fins a 2 punts	2,25	3
	Per l'estructura documental del servei en tant que en major mesura faciliti la seva generació i el seu ús per part de totes les parts implicades	Fins a 1,5 punts	0,75	1,5
	Per la descripció de l'estratègia de manteniment en la mesura que millor reflecteixi la seva constant actualització	Fins a 1,5 punts	1,5	1,5
1.2.3.	Per la millora en la planificació, control i seguiment del servei	Fins a 2 punts	0,75	2
	Per la descripció de les tasques corresponents a aquesta activitat, en tant que millor reflecteixin una adequada planificació, control i seguiment del servei	Fins a 1 punt	0,25	1
	Per aportar informes addicionals que aportin en major mesura millores en la gestió del contracte	Fins a 1 punt	0,5	1
Apartat	Concepte	Punts màxims	SEIDOR	ECONOCOM
1.3.	Acords de Nivell de Servei	Fins a 3 punts	2	3
	La simplicitat i adequació de les mètriques i dels indicadors de mesura als serveis d'aquest contracte	Fins a 1 punt	1	1
	La claredat en la descripció del mètode d'obtenció de la informació i del mètode de càlcul dels valors dels indicadors	Fins a 1 punt	0,5	1
	La formalització d'una sistemàtica de millora contínua basada en aquests valors	Fins a 1 punt	0,5	1
Apartat	Concepte	Punts màxims	SEIDOR	ECONOCOM
1.4.	Pla de Transició del Servei	Fins a 4 punts	3	4
	Pla d'activació del servei en el que es detallarà amb un alt grau de concreció les activitats que es duren a terme en aquesta fase i que millor reflecteixin una adequada planificació, control i seguiment de la transició	Fins a 2 punts	2	2
	Pla d'integració de recursos presentats, actors i responsabilitats assignades per a les diferents parts del servei que facilitin en major mesura la seva incorporació dins de l'organització	Fins a 2 punts	1	2



Apartat	Concepte	Punts màxims	SEIDOR	ECONOCOM
1.5.	<i>Pla de Devolució del Servei</i>	Fins a 3 punts	2,75	3
	La metodologia que serà utilitzada per tal de garantir la transferència de coneixement, el nivell de detall en la definició d'activitats, tasques, planificació i seguiment del servei	Fins a 2 punts	2	2
	El grau de definició en la dedicació de recursos i en la mesura que millor assegurin la correcta devolució del servei i d'altres mecanismes per tal d'assegurar el traspàs, com la formació pràctica i tutelada per donar suport a aquesta fase	Fins a 1 punt	0,75	1
Apartat	Concepte	Punts màxims	SEIDOR	ECONOCOM
	<i>Totals</i>	Fins a 39 punts	30,5	35,75

3. CONCLUSIÓ

Per tot el que s'ha exposat anteriorment, el resultat final de la valoració dels criteris que depenen d'un judici de valor de la licitació per la contractació dels serveis per a la gestió de l'operació dels serveis TIC (OTE) de l'Ajuntament de Barcelona és el següent:

- | | | |
|-------------|---|------------------------------------|
| 1. SEIDOR | → | 30,50 punts d'un total de 39 punts |
| 2. ECONOCOM | → | 35,75 punts d'un total de 39 punts |

Aquest informe tècnic de valoració ha estat emès per la Sra. Lydia Oros Castiella, tècnica responsable del contracte, adscrita a la Direcció de Serveis de Tecnologia de l'IMI i amb el vistiplau de,

Antoni Solé Boada
Director de Serveis de Tecnologia de l'IMI.