



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

CRITERIS AMB JUDICI DE VALOR

LOT 1 (fins a 35 punts)



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Extensió màxima de l'escrit a presentar: 40 pàgines
Mida de la lletra: Arial 11

1. Contingut i estructura general de la proposta (fins a 5 punts):

Es valorarà quadre resum de compliment de cada apartat dels serveis

2. Organització del servei (fins a 5 punts):

- Descripció clara de com es coordinaran les activitats de manteniment correctiu, preventiu i evolutiu en tots els nivells. (fins a 2 punts)
- Indicar assignació de responsables i equips tècnics especialitzats per a cada nivell de manteniment. Coordinació entre nivells. (fins a 1 punt)
- Disponibilitat de personal qualificat amb garanties d'intervenció immediata en cas d'incidències crítiques. (fins a 1 punt)

3. Millores en els Acords de Nivell de Servei (ANS) (fins a 2 punts):

- Indicar mecanismes d'escalat efectius per resoldre situacions crítiques amb rapidesa. (fins a 1 punt)
- Indicadors clau de rendiment (KPI) i mètriques per fer seguiment dels compromisos adquirits. (fins a 1 punt)

4. Monitorització i supervisió del servei (fins a 4 punts):

- Sistemes de monitorització en temps real de les centraletes de telefonia. (fins a 2 punts)
- Capacitat per detectar i actuar sobre anomalies abans que esdevinguin incidències crítiques. (fins a 1 punt)
- Presentació d'indicadors clau per avaluar el rendiment del servei (temps d'interrupció, temps de resolució, etc.). (fins a 1 punt)

5. Robustesa de la solució proposada i millores en la continuïtat (fins a 4 punts)

Es valoraran les millores en el servei de manteniment que millorin el grau de robustesa del sistema de telefonia i les propostes de millora en els sistemes mantinguts per garantir la continuïtat dels serveis.

6. Contingut i documentació generada en el servei (fins a 3 punts):

- Completesa dels informes de manteniment correctiu, incloent-hi causa, accions correctores i prevenció futura. (fins a 0,5 punts)
- Programes de manteniment preventiu detallats amb cronogrames, tasques i resultats esperats. (fins a 0,5 punts)



**Generalitat
de Catalunya**

- Documentació tècnica actualitzada dels sistemes a mantenir (configuracions, inventaris, llicències, etc.). (fins a 1 punt)



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Informes evolutius que identifiquin oportunitats de millora i adaptació a noves necessitats. (fins a 1 punt)

7. Coordinació interna i amb el CAT112 (fins a 3 punts):

- Definició de mecanismes de comunicació eficients (plataformes, canals i procediments). (fins a 2 punt)
- Propostes per facilitar la resolució àgil de conflictes o incidències. (fins a 1 punt)

8. Propostes de millora i innovació (fins a 3 punts):

- Incorporació de tecnologies innovadores, com intel·ligència artificial per al diagnòstic automàtic d'errors. (fins a 1 punt)
- Desenvolupament d'aplicacions o eines complementàries per a la gestió del servei. (fins a 1 punt)
- Propostes per optimitzar els costos del servei sense comprometre la qualitat. (fins a 1 punt)

9. Estratègies en els canvis i upgrades del sistema per tenir una afectació mínima a la operativa (fins a 2 punts):

- Planificació detallada d'upgrades i canvis amb notificacions prèvies. (fins a 0,50 punts)
- Realització de proves prèvies per assegurar la compatibilitat i estabilitat del sistema. (fins a 0,50 punts)
- Propostes per a la gestió de continuïtat del servei durant les intervencions. (fins a 0,50 punts)
- Comunicació clara i efectiva amb els usuaris afectats durant tot el procés. (fins a 0,50 punts)

10. Gestió del control de fi de vida (EoS) i fi de manteniment (EoM) de les llicències (fins a 2 punts):

- Identificació i seguiment de les dates de fi de vida (EoS) i fi de manteniment (EoM) de les llicències i equips. (fins a 1 punt)
- Informes periòdics sobre l'estat dels sistemes i recomanacions d'actualització. (fins a 1 punt)

11. Idoneïtat dels recursos (humans) (fins a 2 punts):

- Titulacions universitàries, màsters, etc



**Generalitat
de Catalunya**

- Certificacions de fabricants de la infraestructura dels sistemes



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Participació en els darrers 5 o més anys en projectes relacionats amb l'objecte del contracte
- Qualsevol altra formació o expertise relacionat amb l'objecte del contracte



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

CRITERIS AMB JUDICI DE VALOR

LOT 2 (fins a 35 punts)



**Generalitat
de Catalunya**

Extensió màxima de l'escrit a presentar: 40 pàgines



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Mida de la lletra: Arial 11

1. Contingut i estructura general de la proposta (fins a 5 punts):

- Proposta tècnica i organitzativa per a la prestació del servei
- Compliment individual dels requeriments funcionals i tecnològics (es valorarà quadre resum de compliment de cada apartat dels serveis)

2. Organització del servei (fins a 5 punts):

- Descripció clara de com es coordinaran les activitats de manteniment correctiu, preventiu i evolutiu en tots els nivells. (fins a 2 punts)
- Assignació de responsables i equips tècnics especialitzats per a cada nivell de manteniment. Coordinació entre nivells. (fins a 1 punt)
- Disponibilitat de personal qualificat amb garanties d'intervenció immediata en cas d'incidències crítiques. (fins a 1 punt)

3. Millores en els Acords de Nivell de Servei (ANS) (fins a 2 punts):

- Mecanismes d'escalat efectius per resoldre situacions crítiques amb rapidesa. (fins a 1 punt)
- Indicadors clau de rendiment (KPI) i mètriques per fer seguiment dels compromisos adquirits. (fins a 1 punt)

4. Monitorització i supervisió del servei (fins a 4 punts):

- Sistemes de monitorització en temps real del sistema d'enregistrament de veu. (fins a 2 punts)
- Capacitat per detectar i actuar sobre anomalies abans que esdevinguin incidències crítiques. (fins a 1 punt)
- Presentació d'indicadors clau per avaluar el rendiment del servei (temps d'interrupció, temps de resolució, etc.). (fins a 1 punt)





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

5. **Robustesa de la solució proposada i millores en la continuïtat (fins a 4 punts):**

Es valoraran les millores en el servei de manteniment:

- que millorin el grau de robustesa del sistema d'enregistrament de veu
- propostes de millora en els sistemes mantinguts per garantir la continuïtat dels serveis.

6. **Contingut i documentació generada en el servei (fins a 3 punts):**

- Completesa dels informes de manteniment correctiu, incloent-hi causa, accions correctores i prevenció futura. (fins a 0,5 punts)
- Programes de manteniment preventiu detallats amb cronogrames, tasques i resultats esperats. (fins a 0,5 punts)
- Documentació tècnica actualitzada dels sistemes a mantenir (configuracions, inventaris, llicències, etc.). (fins a 1 punt)
- Informes evolutius que identifiquin oportunitats de millora i adaptació a noves necessitats. (fins a 1 punt)

7. **Coordinació interna i amb el CAT112 (fins a 3 punts):**

- Definició de mecanismes de comunicació eficients (plataformes, canals i procediments). (fins a 2 punts)
- Propostes per facilitar la resolució àgil de conflictes o incidències. (fins a 1 punt)

8. **Propostes de millora i innovació (fins a 3 punts):**

- Incorporació de tecnologies innovadores, com intel·ligència artificial per al diagnòstic automàtic d'errors.
- Desenvolupament d'aplicacions o eines complementàries per a la gestió del servei.
- Propostes per optimitzar els costos del servei sense comprometre la qualitat.



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

9. Estratègies en els canvis i upgrades del sistema per tenir una afectació mínima a la operativa (fins a 2 punts):

- Planificació detallada d'upgrades i canvis amb notificacions prèvies.
- Realització de proves prèvies per assegurar la compatibilitat i estabilitat del sistema.
- Propostes per a la gestió de continuïtat del servei durant les intervencions.
- Comunicació clara i efectiva amb els usuaris afectats durant tot el procés.

10. Gestió del control de fi de vida (EoS) i fi de manteniment (EoM) de les llicències (fins a 2 punts):

- Identificació i seguiment de les dates de fi de vida (EoS) i fi de manteniment (EoM) de les llicències i equips. (fins a 1 punt)
- Informes periòdics sobre l'estat dels sistemes i recomanacions d'actualització. (fins a 1 punt)

11. Idoneïtat dels recursos (humans) (fins a 2 punts):

- Titulacions universitàries, màsters, etc
- Certificacions de fabricants de la infraestructura dels sistemes
- Participació en els darrers 5 o més anys en projectes relacionats amb l'objecte del contracte
- Qualsevol altra formació o expertise relacionat amb l'objecte del contracte



**Generalitat
de Catalunya**