

Informe tècnic de valoració dels criteris d'adjudicació la valoració dels quals requereix un judici de valor per les propostes tècniques presentades a la licitació pel servei de suport i d'atenció de l'acreditació de competències en TIC (ACTIC) (Exp. EMO-2026-5)

Per indicació de la mesa de contractació de la licitació pel servei de suport i d'atenció de l'acreditació de competències en TIC (ACTIC) (exp. EMO-2026-5), el Servei d'Inclusió i Capacitació Digital de la Direcció General de Societat Digital emet aquest informe tècnic de valoració de les propostes tècniques corresponents als criteris d'adjudicació la valoració dels quals requereix un judici de valor, establerts a l'apartat H, punt a), del quadre de característiques del Plec de Clàusules Administratives Particulars.

Només ha presentat oferta l'empresa DUOTIC Barcelona, SL. Aquesta empresa no ha inclòs en les memòries aspectes que puguin donar informació respecte dels criteris que venen determinats per fórmules automàtiques (sobre C).

1. Criteris d'adjudicació la valoració dels quals requereix un judici de valor

En l'apartat H, punt a), del quadre de característiques del contracte s'estableixen els criteris la valoració dels quals requereix un judici de valor. D'acord amb els serveis que es requereixen al Plec de Prescripcions Tècniques, es proposen els criteris següents:

1. Proposta de metodologia del servei de suport directe a l'equip de gestió de l'ACTIC (fins a 10 punts)

Segons s'indica al punt 3.1.1 del PPT, el contractista oferirà un servei de suport directe a l'equip de gestió de l'ACTIC.

En aquest criteri es valoraran els subcriteris següents:

- Una proposta dels procediments que el contractista seguirà per atendre les peticions de l'equip de gestió de l'ACTIC perquè es puguin prestar els serveis descrits al PPT (fins a 6 punts).

Es valorarà que els procediments proposats estableixin una metodologia de comunicació amb l'equip de gestió que ha de permetre atendre les seves indicacions i les sol·licituds de canvi o millora de forma àgil i eficient. La proposta inclourà els procediments per:

- Elaborar informes sobre l'ACTIC (fins a 3 punts).
- Donar suport en les activitats de difusió i promoció de l'ACTIC (fins a 3 punts).

C. del Foc, 57, edifici B
08038 Barcelona
Tlf: 93 567 17 00 Fax: 93 567 17 69



Doc. original signat per:
MONICA ACEBO PEREZ
25/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 08/09/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



04D7BU762R07FUWZZ2OUCQX4VWCNKQ51U

Data creació còpia:
08/09/2025 13:44:48

Pàgina 1 de 17

- Una proposta d'informe mensual de seguiment del servei d'atenció realitzat (fins a 2 punts).

Es valorarà que l'informe proporcioni tota la informació necessària perquè l'equip de gestió pugui fer una correcta avaluació del funcionament del servei de forma ràpida i eficient.

- Una proposta dels procediments d'escalat a l'Àrea TIC del departament al qual es trobi adscrit el Servei d'Inclusió i Capacitació Digital i/o a l'empresa responsable del manteniment informàtic dels corresponents sistemes d'informació (fins a 2 punts). Es valorarà que els procediments proposats estableixin la metodologia per gestionar qualsevol mancança, petició o incidència relacionada amb les solucions informàtiques utilitzades per a la prestació del servei que no pugui ser resolta pel contractista.

2. Proposta de manteniment dels continguts del portal de l'ACTIC i de l'aplicació de gestió d'usuaris i centres (GUC) (fins a 6 punts)

Segons s'indica al punt 3.1.2 del PPT, el contractista oferirà el servei de manteniment dels continguts del portal de l'ACTIC i de l'aplicació de gestió d'usuaris i centres (GUC).

En aquest criteri es valoraran els subcriteris següents:

- Els procediments per a la gestió dels continguts del portal de l'ACTIC (fins a 3 punts).
Es valorarà la proposta per fer el manteniment i l'actualització dels continguts del portal, així com l'adaptació del portal a qualsevol canvi que es realitzi en el procediment d'acreditació o bé en relació a l'ACTIC.
- Els procediments per a la gestió de la informació d'usuaris i centres (fins a 3 punts). Es valorarà la metodologia proposada en cada cas, de manera que l'actualització de continguts es realitzi de forma eficient i, alhora, es garanteixi la traçabilitat en el tractament de les dades personals de la ciutadania o del personal dels centres col·laboradors, així com en la realització de qualsevol modificació a les dades relatives al procediment d'acreditació d'una persona aspirant o a l'activitat d'un centre col·laborador.

3. Proposta de metodologia d'atenció i suport als centres col·laboradors (fins a 10 punts).

Segons s'indica al punt 3.1.3 del PPT, el contractista oferirà el servei d'atenció i suport als centres col·laboradors de l'ACTIC.

En aquest criteri es valoraran els subcriteris següents:

- Els procediments d'elaboració i revisió de les guies, manuals, guies de bones pràctiques i documents tècnics (fins a 3 punts).
Es valorarà la forma en què es garanteixi la qualitat d'aquesta documentació, tant des del punt de vista del contingut com del de la qualitat lingüística.
- Els procediments per a l'enviament de comunicats i de missatges als centres col·laboradors (fins a 3 punts).



Es valora que les vies de comunicació amb els centres siguin les més adequades per garantir la recepció de qualsevol informació per part dels centres i que la comunicació sigui al més fluïda i àgil possible.

- Els procediments de suport a l'EG en la preparació i el desenvolupament d'activitats formatives adreçades als centres col·laboradors (fins a 2 punts).
Es valorarà la qualitat dels materials elaborats i la seva adequació a l'objectiu.
- Els procediments de recepció i alta d'una incidència o petició d'atenció per part dels centres (fins a 2 punts).
Es valora el temps de resposta davant qualsevol tipus de problema del que informi un centre.

4. Procediment de resolució de les incidències que es produeixen en relació amb el procés d'acreditació de la ciutadania (fins a 9 punts).

Segons s'indica al punt 3.1.4 del PPT, el contractista oferirà el servei d'atenció i suport a la ciutadania en relació a l'ACTIC.

En aquest criteri es valoraran els subcriteris següents:

- Els procediments de revisió i resolució d'una incidència o una petició d'atenció per part dels centres (fins a 3 punts).
Es valora la categorització i la prioritització de la incidència, el temps de resposta i de resolució del problema, la documentació posterior de la resolució, així com la proposta de solucions per minimitzar l'afectació.
- Els procediments de resposta i tancament d'una incidència o petició d'atenció i de suport per part de l'equip de gestió (fins a 3 punts).
Es valorarà la categorització i la prioritització de la incidència, el temps de resposta i de resolució de la incidència i la documentació posterior de la resolució, això com la proposta de gestió de les mesures a adoptar perquè una mateixa incidència no es torni a produir.
- Els procediments de gestió de les incidències que es produeixen en relació al procés d'acreditació de la ciutadania (fins a 3 punts).
Es valorarà la categorització i la prioritització de la incidència, el temps de resposta i de resolució del problema, la documentació posterior i les mesures a adoptar perquè no es repeteixi.

5. Proposta de millores proposades en l'execució del contracte (fins a 5 punts).

Les millores que es valoraran han de suposar una aportació quantitativa o qualitativa en la prestació del servei o un canvi rellevant en el funcionament del suport a la gestió de l'ACTIC.

Es valoraran altres prestacions addicionals relacionades amb l'objecte del contracte fins a un màxim de 5 punts.

Cada millora haurà d'incorporar una fitxa amb la informació següent:

- Nom de la millora;
- Descripció de la millora (màxim 150 paraules);



- Calendari d'execució de la millora (data d'inici, termini d'execució, periodicitat si és recurrent...);
- Públic al qual es dirigeix (equip de gestió de l'ACTIC, personal de la Generalitat de Catalunya, centres col·laboradors, persones aspirants, ciutadania en general...).

Els licitadors podran presentar, com a màxim, cinc propostes de millora en algun dels àmbits següents:

- Proposta de nou model de relació amb l'equip gestor, que comporti una major coordinació i una millora en la gestió d'incidències i la implementació de canvis.
- Proposta de canvis en la gestió i el control del funcionament dels centres col·laboradors, que suposi una millora en la relació amb els centres i en la supervisió que es duu a terme.
- Proposta de millora en l'adaptació de les proves d'avaluació (supervisió, control, execució...) establerta a l'Ordre de normes complementàries de l'ACTIC vigent.
- Proposta de millora en el tractament de la informació relacionada amb els certificats aconseguits pel personal de la Generalitat de Catalunya que faciliti la coordinació amb Funció Pública i la disponibilitat, al més aviat possible, d'aquesta informació en els expedients d'ATRI.
- Proposta de millora en el procediment d'inscripció de les persones aspirants, que faciliti els tràmits a la ciutadania.
- Proposta de millora en el procediment d'avaluació de les persones aspirants que faciliti la realització de les proves d'avaluació a la ciutadania i als centres col·laboradors.
- Proposta de millora en la difusió de l'acreditació a la ciutadania en general, tant des del punt de vista de les persones aspirants com des de les entitats que ofereixen llocs de treball i poden requerir o valorar l'ACTIC en els seus processos de selecció.

En cas que s'ofereixin més de cinc millores, només se'n valoraran les cinc que es considerin més adients i el contractista només estarà obligat a implementar les millores valorades.

Cada proposta de millora es valorarà fins a un màxim d'1 punt.

A banda d'això, amb l'objectiu de garantir una millor distribució de les puntuacions i afavorir la qualitat de les ofertes presentades, s'aplicarà, a la valoració final de cadascun dels criteris anteriors, la fórmula de puntuació establerta en la Directriu 1/2020 per als criteris sotmesos a judici de valor. Aquesta fórmula només s'aplicarà en el cas que la valoració d'una o de més ofertes en el criteri corresponent superi el 65% de la valoració que es pugui donar com a màxim. En el cas que cap empresa obtingui una valoració superior al 65% en el criteri corresponent, la puntuació obtinguda en aquest criteri serà igual a la valoració obtinguda.

La fórmula proposada per puntuar els criteris sotmesos a judici de valor, sempre que la valoració en el criteri corresponent d'una o de diverses empreses superi el 65% de la valoració màxima del criteri, és:

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

P_{op} = puntuació de l'oferta a puntuar
 P = puntuació del criteri
 VT_{op} = valoració tècnica de l'oferta que es puntua
 VT_{mv} = valoració tècnica de l'oferta



Es considera que aquest llindar del 65% (la Directriu 1/2020 preveu un llindar mínim del 50%) per aplicar la fórmula de puntuació de cada criteri, garanteix que només s'apliqui la fórmula de puntuació en el cas que hi hagi ofertes valorades de forma molt positiva en el criteri i, per tant, afavoreix la qualitat de les ofertes.

Dins d'aquests criteris no avaluables mitjançant fórmules no es valoraran els mínims establerts en el Plec de Prescripcions Tècniques.

Les ofertes que no respectin les característiques tècniques mínimes establertes en el Plec de Prescripcions Tècniques o aquelles que incorporin informació corresponent al sobre C seran excloses automàticament de la licitació.

2. Valoració de les ofertes presentades

A continuació s'avaluen cadascuna de les propostes tècniques i es puntuen. L'informe s'estructura d'acord amb les indicacions i els criteris d'adjudicació continguts al punt H a) del quadre de característiques del Plec de clàusules administratives particulars.

S'han presentat una única entitat:

— DUOTIC BARCELONA, SL (en endavant, DUOTIC)

Tot seguit, es recull la valoració i puntuació de l'oferta presentada.

2.1. Proposta de metodologia del servei de suport directe a l'equip de gestió de l'ACTIC (fins a 10 punts)

En aquest criteri es valoraran els subcriteris següents:

- Una proposta dels procediments que el contractista seguirà per atendre les peticions de l'equip de gestió de l'ACTIC perquè es puguin prestar els serveis descrits al PPT (fins a 6 punts).

Es valorarà que els procediments proposats estableixin una metodologia de comunicació amb l'equip de gestió que ha de permetre atendre les seves indicacions i les sol·licituds de canvi o millora de forma àgil i eficient. La proposta inclourà els procediments per:

- Elaborar informes sobre l'ACTIC (fins a 3 punts).
- Donar suport en les activitats de difusió i promoció de l'ACTIC (fins a 3 punts).

- Una proposta d'informe mensual de seguiment del servei d'atenció realitzat (fins a 2 punts).

Es valorarà que l'informe proporcioni tota la informació necessària perquè l'equip de gestió pugui fer una correcta avaluació del funcionament del servei de forma ràpida i eficient.

- Una proposta dels procediments d'escalat a l'Àrea TIC del departament al qual es trobi adscrit el Servei d'Inclusió i Capacitació Digital i/o a l'empresa responsable del manteniment informàtic dels corresponents sistemes d'informació (fins a 2 punts).



Es valorarà que els procediments proposats estableixin la metodologia per gestionar qualsevol mancança, petició o incidència relacionada amb les solucions informàtiques utilitzades per a la prestació del servei que no pugui ser resolta pel contractista.

2.1.1. Elaborar informes sobre l'ACTIC (fins a 3 punts).

DUOTIC

La proposta inclou una descripció completa dels procediments genèrics que el contractista seguirà per atendre les peticions de l'equip de gestió de l'ACTIC, incloent una categorització de la petició. Les sol·licituds de l'equip de gestió es codificaran i el temps de resposta serà en funció de la prioritat establerta per l'equip de gestió. S'estableixen els procediments de resposta i tancament de les peticions.

També descriu els procediments que se seguiran per l'elaboració d'informes de l'ACTIC així com de l'origen de les dades que s'utilitzarà per elaborar aquests informes.

La proposta és prou detallada i adequada per donar suport a l'equip de gestió de l'ACTIC. Per aquest motiu es valora amb **2 punts**.

2.1.2. Donar suport en les activitats de difusió i promoció de l'ACTIC (fins a 3 punts).

DUOTIC

La proposta inclou una descripció completa dels procediments genèrics que el contractista seguirà per atendre les peticions de l'equip de gestió de l'ACTIC.

Així mateix, descriu els mitjans (Twitter, xerrades informatives...) que s'utilitzaran per fer la difusió i la promoció de l'ACTIC, i explica, breument, com està previst utilitzar-los per aquesta activitat.

S'encarregarà de gestionar i dinamitzar la comunitat ACTIC.

Per aquest motiu es valora amb **1,75 punts**.

2.1.3. Proposta d'informe mensual de seguiment del servei d'atenció realitzat (fins a 2 punts)

DUOTIC

La proposta descriu de forma detallada el contingut que tindrà l'informe mensual de seguiment i incorpora un seguit d'indicadors que aporten valor respecte a allò que indiquen els plecs. S'afegeix informació relativa a la tipologia de les peticions, trucades i incidències.

S'ha inclòs, a mode d'exemple, una proposta de com serà aquest informe en format de presentació.

Per aquest motiu es valora amb **2 punts**.



2.1.4. Proposta dels procediments d'escalat a l'Àrea TIC del departament al qual es trobi adscrit el Servei d'Inclusió i Capacitació Digital i/o a l'empresa responsable del manteniment informàtic dels corresponents sistemes d'informació (fins a 2 punts)

DUOTIC

La proposta inclou una descripció completa dels procediments d'escalat a l'Àrea TIC (inclou comunicació directa al responsable, a part de l'obertura del tiquet corresponent) i fa propostes de valor respecte a allò que s'exigeix als plecs: es proposa reunions setmanals per alertar de les incidències que portin més de 24 hores sense actualitzar-se i la realització d'informes setmanals amb el detall de les incidències pendents.

Per aquest motiu es valora amb **1,75 punts**.

2.1.5. Resum de les valoracions tècniques del criteri 1

2.1. Proposta de metodologia del servei de suport directe a l'equip de gestió de l'ACTIC	DUOTIC BARCELONA, SL
Elaborar informes sobre l'ACTIC	2,00
Donar suport en les activitats de difusió i promoció de l'ACTIC	1,75
Proposta d'informe mensual de seguiment	2,00
Proposta de procediments d'escalat a l'Àrea TIC	1,75
Total valoració tècnica 2.1	7,50

Tenint en compte que la valoració de l'oferta de DUOTIC en el criteri supera el 65% de la valoració (6,5 punts), per obtenir la puntuació en el criteri s'aplica la fórmula indicada:

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

Amb els valors següents:

P = 10 (puntuació màxima del criteri)

VT_{mv} = 6,75 (valoració tècnica d'aquest criteri en l'oferta millor valorada)

Puntuació obtinguda en el criteri 1

Proposta de metodologia del servei de suport directe a l'equip de gestió de l'ACTIC	DUOTIC BARCELONA, SL
Puntuació obtinguda a l'aplicar la fórmula prevista en l'apartat H del quadre de característiques del contracte quan la valoració d'una o més ofertes en el criteri supera el 65% de la valoració que com a màxim es pot donar en el criteri.	10,00



2.2. Proposta de manteniment dels continguts del portal de l'ACTIC i de l'aplicació de gestió d'usuaris i centres (GUC) (fins a 6 punts)

En aquest criteri es valoraran els subcriteris següents:

- Els procediments per a la gestió dels continguts del portal de l'ACTIC (fins a 3 punts).
Es valorarà la proposta per fer el manteniment i l'actualització dels continguts del portal, així com l'adaptació del portal a qualsevol canvi que es realitzi en el procediment d'acreditació o bé en relació a l'ACTIC.
- Els procediments per a la gestió de la informació d'usuaris i centres (fins a 3 punts).
Es valorarà la metodologia proposada en cada cas, de manera que l'actualització de continguts es realitzi de forma eficient i, alhora, es garanteixi la traçabilitat en el tractament de les dades personals de la ciutadania o del personal dels centres col·laboradors, així com en la realització de qualsevol modificació a les dades relatives al procediment d'acreditació d'una persona aspirant o a l'activitat d'un centre col·laborador.

2.2.1. Procediments per a la gestió dels continguts del portal de l'ACTIC (fins a 3 punts)

DUOTIC

La proposta inclou una descripció completa dels procediments per a la gestió dels continguts del portal ACTIC a través de l'eina proposada, amb l'adaptació a la nova eina (AEM) que està en procés d'implantació a la Generalitat.

Es valora positivament la proposta de vetllar per l'accessibilitat als continguts per aconseguir amb la doble A de les pautes d'accessibilitat del contingut web (WCAG 2.1, però incorporant les millores del WCAG 2.2), així com el coneixement de la nova eina AEM de gestió de continguts.

Per aquests motius, aquesta part s'ha valorat amb **2,50 punt**.

2.2.2. Procediments per a la gestió de la informació d'usuaris i centres (fins a 3 punts)

DUOTIC

Realització de qualsevol modificació de dades de manera centralitzada per garantir la integritat de les dades i la traçabilitat dels canvis a través del registre d'accions, i així poder facilitar el seguiment de les accions.

Seguint allò que s'indica al Plec de Clàusules Administratives Particulars, la proposta se centra en l'exposició del tractament de les dades de caràcter personal dels aspirants i els centres col·laboradors. En aquest sentit, no s'emmagatzemaran dades personals en sistemes externs.

Per aquests motius, aquesta part s'ha valorat amb **2,00 punts**.



2.2.3. Resum de les valoracions tècniques del criteri 2

Proposta de manteniment dels continguts del portal de l'ACTIC i de l'aplicació de gestió d'usuaris i centres (GUC)	DUOTIC BARCELONA, SL
Procediments per a la gestió dels continguts del portal de l'ACTIC	2,50
Procediments per a la gestió de la informació d'usuaris i centres	2,00
Total valoració tècnica 2.2	4,50

Tenint en compte que la valoració de l'oferta de DUOTIC en el criteri supera el 65% de la valoració (3,9 punts), per obtenir la puntuació en el criteri s'aplica la fórmula indicada:

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

Amb els valors següents:

P = 6 (puntuació màxima del criteri)

VTmv = 4,50 (valoració tècnica d'aquest criteri en l'oferta millor valorada)

Puntuació obtinguda en el criteri 2

Proposta de manteniment del portal ACTIC i de l'aplicació de gestió d'usuaris i centres	DUOTIC BARCELONA, SL
Puntuació obtinguda a l'aplicar la fórmula prevista en l'apartat H del quadre de característiques del contracte quan la valoració d'una o més ofertes en el criteri supera el 65% de la valoració que com a màxim es pot donar en el criteri.	6,00

2.3. Proposta de metodologia d'atenció i suport als centres col·laboradors (fins a 10 punts).

En aquest criteri es valoraran els subcriteris següents:

- Els procediments d'elaboració i revisió de les guies, manuals, guies de bones pràctiques i documents tècnics (fins a 3 punts).
Es valorarà la forma en què es garanteixi la qualitat d'aquesta documentació, tant des del punt de vista del contingut com del de la qualitat lingüística.
- Els procediments per a l'enviament de comunicats i de missatges als centres col·laboradors (fins a 3 punts).
Es valora que les vies de comunicació amb els centres siguin les més adequades per garantir la recepció de qualsevol informació per part dels centres i que la comunicació sigui al més fluida i àgil possible.
- Els procediments de suport a l'EG en la preparació i el desenvolupament d'activitats formatives adreçades als centres col·laboradors (fins a 2 punts).
Es valorarà la qualitat dels materials elaborats i la seva adequació a l'objectiu.



- Els procediments de recepció i alta d'una incidència o petició d'atenció per part dels centres (fins a 2 punts).
Es valora el temps de resposta davant qualsevol tipus de problema del que informi un centre.

2.3.1. Procediments d'elaboració i revisió de les guies, manuals, guies de bones pràctiques i documents tècnics (fins a 3 punts)

DUOTIC

La proposta se centre en la revisió de les guies i manuals actuals i una proposta de document actualitzat, amb validació de l'EG. No aprofundeix en la descripció dels procediments per a l'elaboració d'un informe.

Afegirà una adreça de correu de l'equip de suport al final de cadascuna de les guies per rebre propostes de millora, suggeriments o dubtes i queixes. Es recolliran les dades per realitzar un procés de millora contínua.

Realitzarà el desenvolupament de les guies amb lliuraments setmanals que validarà l'EG.

Es valora la proposta d'analitzar i millorar la documentació existent, així com d'incorporar mecanismes de revisió contínua de la documentació.

Per aquests motius, aquesta part s'ha valorat amb **1,75 punts**.

2.3.2. Procediments per a l'enviament de comunicats i de missatges als centres col·laboradors (fins a 3 punts)

DUOTIC

La proposta inclou un procediment detallat per a l'enviament de comunicats i missatges als centres col·laboradors a través de diferents canals (correu electrònic, mòdul de comunicacions del GUC o enviaments massius).

Per aquest motiu, s'ha valorat aquesta part amb **1,25 punts**.

2.3.3. Procediments de suport a l'EG en la preparació i el desenvolupament d'activitats formatives adreçades als centres col·laboradors (fins a 2 punts)

DUOTIC

La proposta descriu de forma detallada els procediments en la preparació i el desenvolupament de les activitats formatives. Es valoren el suport en el procés d'inscripció i la proposta de fer recordatoris per reduir l'absentisme i l'enviament d'agraïments per l'assistència.

Per aquest motiu, s'ha valorat aquesta part amb **1,75 punts**.



2.3.4. Procediments de recepció i alta d'una incidència o petició d'atenció per part dels centres (fins a 2 punts)

DUOTIC

L'oferta indica que per a cada incidència s'obrirà un registre, amb unes dades definides a la proposta. Les incidències rebudes a través del telèfon d'emergències seran gestionades directament per l'equip de suport i es classificaran segons la tipologia, la urgència i l'impacte amb prioritització de les incidències crítiques.

Diàriament es revisaran les incidències rebudes a través del GUC i es prioritzaran segons els criteris establerts, donant-les d'alta al sistema ofimàtic i codificant-les.

Les incidències rebudes per telèfon es resoldran en menys de 30 minuts.

Totes les incidències crítiques seran resoltes en menys de 45 minuts.

Per aquest motiu, s'ha valorat aquesta part amb **1,75 punts**.

2.3.5. Resum de les valoracions tècniques del criteri 3

Proposta de Metodologia d'atenció i suport als centres col·laboradors	DUOTIC BARCELONA, SL
Procediments d'elaboració i revisió de les guies, manuals, guies de bones pràctiques i documents tècnics	1,75
Procediments per a l'enviament de comunicats i de missatges als centres col·laboradors	1,25
Procediments de suport a l'EG en la preparació i el desenvolupament d'activitats formatives adreçades als centres col·laboradors	1,75
Procediments de recepció i alta d'una incidència o petició d'atenció per part dels centres	1,75
Total valoració tècnica 2.3	6,50

Tenint en compte que la valoració en el criteri de l'oferta no supera el 65% de la valoració (6,5 punts), aquest valor corresponen a la puntuació del criteri.

Puntuació obtinguda en el criteri 3

Proposta de metodologia del servei de suport directe a l'equip de gestió de l'ACTIC	DUOTIC BARCELONA, SL
Puntuació obtinguda a l'aplicar la fórmula prevista en l'apartat H del quadre de característiques del contracte quan la valoració d'una o més ofertes en el criteri supera el 65% de la valoració que com a màxim es pot donar en el criteri.	6,50

2.4. Procediment de resolució de les incidències que es produeixen en relació amb el procés d'acreditació de la ciutadania (fins a 9 punts).

En aquest criteri es valoraran els subcriteris següents:



- Els procediments de revisió i resolució d'una incidència o una petició d'atenció per part dels centres (fins a 3 punts).

Es valora la categorització i la prioritització de la incidència, el temps de resposta i de resolució del problema, la documentació posterior de la resolució, així com la proposta de solucions per minimitzar l'afectació.

- Els procediments de resposta i tancament d'una incidència o petició d'atenció i de suport per part de l'equip de gestió (fins a 3 punts).

Es valorarà la categorització i la prioritització de la incidència, el temps de resposta i de resolució de la incidència i la documentació posterior de la resolució, això com la proposta de gestió de les mesures a adoptar perquè una mateixa incidència no es torni a produir.

- Els procediments de gestió de les incidències que es produeixin en relació al procés d'acreditació de la ciutadania (fins a 3 punts).

Es valorarà la categorització i la prioritització de la incidència, el temps de resposta i de resolució del problema, la documentació posterior i les mesures a adoptar perquè no es repeteixi.

2.4.1. Procediments de revisió i resolució d'una incidència o petició d'atenció per part dels centres (fins a 3 punts)

DUOTIC

La proposta inclou els procediments de revisió i resolució de les incidències o peticions d'atenció per part dels centres col·laboradors. Es preveu la seva classificació a partir d'uns criteris de criticitat (urgència i impacte) i, en funció d'aquesta, es faciliten uns temps de resposta i resolució.

Es considera que el procediment descrit s'adequa força bé al funcionament de l'ACTIC i es valora positivament.

Per aquests motius, s'ha valorat aquesta part amb **2,25 punts**.

2.4.2. Procediments de resposta i tancament d'una incidència o petició d'atenció i suport per part de l'equip de gestió (fins a 3 punts)

DUOTIC

La proposta inclou una resposta immediata als interessats informant de les tasques que s'estan realitzant i una resolució en el temps màxim establert segons la prioritat.

Un cop resolta la incidència o la petició, s'informarà que ha estat resolta a l'EG i als interessats.

Es recopilarà informació per tal que l'EG disposi d'indicadors per millorar el procediment.

Es valora la comunicació a la ciutadania de manera immediata, indicant la solució o les accions que s'han de dur a terme per solucionar-la.



Per aquest motiu, s'ha valorat aquesta part amb **2,25 punts**.

2.4.3. Procediments de gestió de les incidències que es produeixen en relació al procés d'acreditació de la ciutadania (fins a 3 punts)

DUOTIC

La proposta inclou els procediments de gestió de les incidències que es produeixen en relació al procés d'acreditació de la ciutadania. Igual que en els casos anteriors, es preveu la seva classificació a partir d'uns criteris de criticitat i, en funció d'aquesta, es faciliten uns temps de resposta i resolució.

Es considera que el procediment descrit s'adequa molt bé al funcionament de l'ACTIC i es valora positivament.

Es valora especialment la proposta de codificar les incidències amb un sistema que facilita la seva identificació posterior i, alhora, permet obtenir la informació bàsica de la incidència per sí mateix.

Per aquest motiu, s'ha valorat aquesta part amb **2,25 punts**.

2.4.4. Resum de les valoracions tècniques del criteri 4

Procediment de resolució de les incidències que es produeixen en relació amb el procés d'acreditació de la ciutadania	DUOTIC BARCELONA, SL
Procediments de revisió i resolució d'una incidència o petició d'atenció per part dels centres	2,25
Procediments de resposta i tancament d'una incidència o petició d'atenció i suport per part de l'equip de gestió	2,25
Procediments de gestió de les incidències que es produeixen en relació al procés d'acreditació de la ciutadania	2,25
Total valoració tècnica 2.4	6,75

Tenint en compte que la valoració de les dues ofertes en el criteri supera el 65% de la valoració (5,85 punts), per obtenir la puntuació en el criteri, s'aplica la fórmula indicada:

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

Amb els valors següents:

P = 9 (puntuació màxima del criteri)

VT_{mv} = 6,75 (valoració tècnica d'aquest criteri en l'oferta millor valorada)

Puntuació obtinguda en el criteri 4

Procediment de resolució de les incidències que es produeixen en relació amb el procés d'acreditació de la ciutadania	DUOTIC BARCELONA, SL
Puntuació obtinguda a l'aplicar la fórmula prevista en l'apartat H del quadre de característiques del contracte quan la	9,00



valoració d'una o més ofertes en el criteri supera el 65% de la
valoració que com a màxim es pot donar en el criteri.

2.5. Proposta de millores en l'execució del contracte (fins a 5 punts)

Es valoraran altres prestacions addicionals relacionades amb l'objecte del contracte fins a un màxim de 5 punts.

Els licitadors podran presentar, com a màxim, cinc propostes de millora en algun dels àmbits següents:

- Proposta de nou model de relació amb l'equip gestor, que comporti una major coordinació i una millora en la gestió d'incidències i la implementació de canvis.
- Proposta de canvis en la gestió i el control del funcionament dels centres col·laboradors, que suposi una millora en la relació amb els centres i en la supervisió que es duu a terme.
- Proposta de millora en l'adaptació de les proves d'avaluació (supervisió, control, execució...) establerta a l'Ordre de normes complementàries de l'ACTIC vigent.
- Proposta de millora en el tractament de la informació relacionada amb els certificats aconseguits pel personal de la Generalitat de Catalunya que faciliti la coordinació amb Funció Pública i la disponibilitat, al més aviat possible, d'aquesta informació en els expedients d'ATRI.
- Proposta de millora en el procediment d'inscripció de les persones aspirants, que faciliti els tràmits a la ciutadania.
- Proposta de millora en el procediment d'avaluació de les persones aspirants que faciliti la realització de les proves d'avaluació a la ciutadania i als centres col·laboradors.
- Proposta de millora en la difusió de l'acreditació a la ciutadania en general, tant des del punt de vista de les persones aspirants com des de les entitats que ofereixen llocs de treball i poden requerir o valorar l'ACTIC en els seus processos de selecció.

En cas que s'ofereixin més de cinc millores, només se'n valoraran les cinc que es considerin més adients i el contractista només estarà obligat a implementar les millores valorades.

Cada proposta de millora es valorarà fins a un màxim d'1 punt.

DUOTIC ha presentat 9 propostes de millora. En cas de resultat guanyadora, haurà d'implementar-les totes. Tanmateix, només es valoren les 5 més adients tal i com s'estableix al PCAP.

2.5.1. Proposta de millora 1

DUOTIC

La proposta de millora 1 és "Canal informatiu a través d'aplicació de missatgeria instantània".



Es valora molt positivament la integració d'una API per tal de millorar la comunicació amb els centres col·laboradors. Podria tenir un impacte molt important a l'hora de gestionar i comunicar incidències greus o molt greus als centres col·laboradors, sobretot en moment de realització de proves.

Per aquest motiu, s'ha valorat aquesta part amb **1 punt**.

2.5.2. Proposta de millora 2

DUOTIC

La proposta de millora 2 és "Implementació d'un assistent virtual al portal web".

Es valora molt positivament la implementació d'aquesta solució per poder donar una atenció immediata 24x7 a la ciutadania, mitjançant un *xatbot*.

Per aquests motius, s'ha valorat aquesta part amb **1 punt**.

2.5.3. Proposta de millora 3

DUOTIC

La proposta de millora 3 és "Millora en l'adaptació de les proves".

Tot i que la proposta és molt positiva per adaptar les proves segons les necessitats de les persones que tenen una discapacitat inferior al 33%, cal una adaptació normativa per permetre-la.

Al mateix temps, segons la discapacitat, comportarà diferents nivells d'adaptació i, en alguns casos, no seran les solucions tecnològiques les que serveixin per adaptar la prova (millora en redacció de preguntes, en la informació facilitada remarcant paraules clau...).

Per aquest motiu, s'ha valorat aquesta part amb **0,50 punts**.

2.5.4. Proposta de millora 4

DUOTIC

La proposta de millora 4 és "Integració d'un taulell d'anuncis digital al portal web".

Tot i que la proposta és positiva i pot proporcionar una claredat en la informació, cal analitzar la seva viabilitat en l'entorn corporatiu actual.

Per aquest motiu, s'ha valorat aquesta part amb **0,50 punts**.

2.5.5. Proposta de millora 5

DUOTIC

La proposta de millora 5 és "Realització de tallers al Congrés de Competències Digitals".

La proposta es considera de força valor perquè, efectivament, en les quatre primeres edicions del Congrés s'han inclòs espais de tallers i el seu desenvolupament ha requerit



força dedicació per part de l'equip de gestió. La possibilitat d'incorporar-ne un altre o bé d'oferir aquest en comptes dels que s'han ofert es valora positivament. Malgrat aquest aspecte positiu, no és una millora exclusiva de l'ACTIC.

Per aquest motiu, s'ha valorat aquesta part amb **0,50 punts**.

2.5.6. Resum de les valoracions tècniques del criteri 5

Proposta de millores en l'execució del contracte	DUOTIC BARCELONA, SL
Proposta de millora 1	1,00
Proposta de millora 2	1,00
Proposta de millora 3	0,50
Proposta de millora 4	0,50
Proposta de millora 5	0,50
Total valoració tècnica 2.5	3,50

Tenint en compte que la valoració de l'oferta de DUOTIC en el criteri supera el 65% de la valoració (3,25 punts), per obtenir la puntuació en el criteri, s'aplica la fórmula indicada:

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

Amb els valors següents:

$P = 5$ (puntuació màxima del criteri)

$VT_{mv} = 3,5$ (valoració tècnica d'aquest criteri en l'oferta millor valorada)

Puntuació obtinguda en el criteri 5

Proposta de millores en l'execució del contracte	DUOTIC BARCELONA, SL
Puntuació obtinguda a l'aplicar la fórmula prevista en l'apartat H del quadre de característiques del contracte quan la valoració d'una o més ofertes en el criteri supera el 65% de la valoració que com a màxim es pot donar en el criteri.	5,00

3. Resum de les valoracions

Les valoracions dels criteris d'adjudicació la valoració dels quals requereix un judici de valor del servei de suport i d'atenció de l'acreditació de competències en TIC (ACTIC), desglossat en els criteris següents, és:

Criteri	DUOTIC BARCELONA, SL
Proposta de metodologia del servei de suport directe a l'equip de gestió de l'ACTIC	10,00
Proposta de manteniment dels continguts del portal de l'ACTIC i de l'aplicació de gestió d'usuaris i centres (GUC)	6,00
Proposta de metodologia d'atenció i suport als centres col·laboradors	6,50
Procediment de resolució de les incidències que es produeixin en relació amb el procés d'acreditació de la ciutadania	9,00



Generalitat de Catalunya
Departament d'Empresa i Treball
Secretaria de Polítiques Digitals

Proposta de millores en l'execució del contracte	5,00
Total criteris	36,50

Mònica Acebo Pérez
Cap del servei d'Inclusió i Capacitació Diogital



Doc. original signat per:
MONICA ACEBO PEREZ
25/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 08/09/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



04D7BU762R07FUWZ2OUCQX4VWCNKQ51U

Data creació còpia:
08/09/2025 13:44:48