

Índex

1.	Antecedents	2
2.	Valoració	2
2.1	Valoració mitjançant judici de valor (Puntuació màxima 42,50 punts)	3
2.2	Resultats de les valoracions de cada empresa licitadora	5
2.2.1	Documentació presentada	5
2.2.2	Valoracions dels apartats que tenen una valoració qualitativa	6
3.	Conclusions finals	29

INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ DE LES OFERTES PRESENTADES (SOBRES B) EN EL PROCEDIMENT OBERT PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA 012 (EXP. PR-2026-17)

1. Antecedents

Atesa la necessitat de contractació del servei d'atenció ciutadana 012, en el marc del model corporatiu d'atenció ciutadana de la Generalitat de Catalunya, consistent en rebre i tractar les demandes d'atenció, informació, gestions i tramitacions de tots els serveis que la Generalitat de Catalunya determini incloure a la plataforma del 012, en data 5 de setembre de 2025 es va publicar al perfil del contractant del Departament de la Presidència i al Diari Oficial Unió Europea, l'anunci de licitació de l'esmentat procediment de contractació, en el qual s'establia com a data límit de presentació de les ofertes el dia 3 d'octubre de 2025.

Detectades unes errades materials en la documentació de l'expedient de contractació, mitjançant resolució de rectificació d'errors materials i d'aprovació del nou Plec de Clàusules Administratives signada per l'òrgan de contractació el 8 d'octubre de 2025, es va publicar la nova documentació esmenada al perfil del contractant i el termini de recepció de proposicions es va ampliar fins el 15 d'octubre de 2025.

Dins el termini de presentació d'ofertes, les següents empreses van lliurar la corresponent documentació en els sobres A, B i C:

Denominació social	NIF	D'ara en endavant...
Atento Teleservicios España SA	A78751997	Atento
Servinform, S.A.	A41050980	Servinform
Abai Business Solutions, SAU	A80221781	Abai

Totes aquestes empreses han estat admeses a la licitació.

A petició de l'òrgan de contractació procedim doncs a valorar els criteris d'adjudicació sotmesos a un judici de valor, especificats en l'apartat J1 i annex 3 del Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP), un cop rebut l'aclariment del Sobre B de l'empresa Abai, notificat el 29 d'octubre de 2025.

2. Valoració

Atesa la necessitat de contractació del servei d'atenció ciutadana 012, en el marc del model corporatiu d'atenció ciutadana de la Generalitat de Catalunya, consistent en rebre i tractar les

demandes d'atenció, informació, gestions i tramitacions de tots els serveis que la Generalitat de Catalunya determini incloure a la plataforma del 012,

Sobre una puntuació màxima de 100 punts es distribuirà la puntuació de la següent forma:

- Qualitatius (42,50 punts)
- Quantitatius o automàtics (57,50 punts)
 - o Preu (30 punts)
 - o Quantitatius (27,50 punts)

2.1 Valoració mitjançant judici de valor (Puntuació màxima 42,50 punts)

En aquesta licitació els criteris de valoració de judici de valor s'identifiquen en el PPT i en l'annex corresponent del PCAP amb el codi QLT.00 i es valorarà el nivell d'acompliment, d'acord amb els barems identificats a l'annex "Taula de valoracions qualitatives" d'aquest informe.

Per a la valoració d'aquest apartat caldrà que les empreses licitadores incloguin a la memòria tècnica detall precís de les característiques de l'oferta, en relació als requeriments que tenen una valoració qualitativa, referenciant el número de cada paràgraf, punt per punt i en el mateix ordre del PPT, amb les solucions proposades per a cadascun dels requeriments opcionals que requereixin una valoració qualitativa.

Els apartats a valorar, que queden detallats punt per punt a l'annex "Taula de valoracions qualitatives" són els següents:

• Atenció telefònica	9,00 punts
• Atenció a canals digitals	3,00 punts
• Infraestructura tècnica	6,00 punts
• Transformació omnicanal	4,00 punts
• Recursos humans	4,00 punts
• Formació	4,00 punts
• Infraestructura física i materials	1,00 punt
• Identificació i registres	2,00 punts
• Avaluació i supervisió	8,50 punts
• Implantació, transició i retorn	<u>1,00 punt</u>
Total puntuació	42,50 punts

1. En el cas que la suma de les valoracions dels criteris no arribi al llindar del 50% de la valoració total per aquests criteris (21,25) en cap de les proposicions, no s'aplicarà la fórmula següent i la puntuació serà el valor obtingut en la fase de valoració de les propostes tècniques, prèvia a l'aplicació de la fórmula següent.

2. En el cas que se superi l'esmentat llindar en alguna de les proposicions, s'aplicarà la fórmula següent, per obtenir la puntuació. La fórmula s'ha d'aplicar a cada criteri per després obtenir la valoració total.

$$P_{cp} = P_c \times \frac{V_{Top}}{V_{Tmv}}$$

P_{cp} = Puntuació criteri de l'oferta a puntuar

P_c = Puntuació màxima del criteri.

V_{Top} = Valoració tècnica del criteri de l'oferta que es puntua

La puntuació total dels criteris sotmesos a judici de valor serà la suma de la puntuació dels criteris.

Aquestes fórmules s'adeqüen a la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica de la Direcció General de Contractació Pública.

Per a l'aplicació d'aquesta Directriu s'utilitzarà l'eina d'aplicació de les fórmules que la Direcció General de Contractació Pública posarà a disposició dels òrgans de contractació de l'Administració de la Generalitat i del sector públic adscrit.

S'estableix un llindar mínim per continuar la licitació de **25 punts**. Les empreses que no assolixin aquest mínim de puntuació seran excloses de la licitació.

Els criteris de valoració mitjançant judici de valor s'han definit amb l'objectiu de valorar aspectes qualitatius essencials per a la prestació del servei, que no poden ser objectivats mitjançant fórmules automàtiques. Es tracta d'elements que afecten directament la qualitat, eficiència i sostenibilitat del servei, com ara el model d'atenció telefònica i digital, la proposta d'infraestructura tècnica i física, l'estratègia de transformació omnicanal, la gestió dels recursos humans, el pla de formació, els mecanismes d'avaluació i supervisió del servei o les propostes de responsabilitat social corporativa. També s'ha valorat qualitativament la proposta d'implantació, transició i retorn, així com els sistemes d'identificació i registre de les interaccions. Aquests criteris permeten identificar la proposta amb millor plantejament tècnic i organitzatiu, afavorint la selecció de l'oferta més adequada a les necessitats del contracte i garantint una execució òptima del servei.

2.2 Resultats de les valoracions de cada empresa licitadora

2.2.1 Documentació presentada

S'exposa i es formula a continuació la proposta de valoració de la documentació presentada en el sobre B per cada empresa licitadora.

Atento

Documentació presentada

- Proposta tècnica
- Pla d'emergències
- Pla de qualitat
- Pla de formació
- Pla de devolució
- Protocol de teletreball
- Pla de desplegament tecnològic
- Mapa global d'infraestructura tecnològica
- Pla d'implantació

Servinform

Documentació presentada

- Proposta tècnica 012
- Mapa global d'infraestructura tecnològica
- Memòria anual de formació Servinform 2024
- Pla d'emergències
- Pla de desplegament tecnològic
- Pla de devolució
- Pla de formació Servinform 2025
- Pla de qualitat
- Pla de transició
- Protocol de teletreball

Abai

Documentació presentada

- Proposta tècnica 012

2.2.2 Valoracions dels apartats que tenen una valoració qualitativa

A continuació es detallen les valoracions de cada empresa per cadascun dels apartats que tenen una valoració qualitativa:

2.2.2.1 Atenció telefònica

La puntuació màxima d'aquest apartat són **9 punts** que es distribueixen i es valoren per cada empresa de la manera següent:

QLT.001 2.3 Es valorarà configurar el menú d'opcions a l'entrada de la sala d'espera de manera senzilla i immediata, sense necessitar de la intervenció de tècnics.

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
ATENTO	Atento detalla la configuració autònoma del menú d'opcions de l'entrada de la sala d'espera.	1,00	1,00
SERVINFORM	Sevinform detalla la configuració autònoma del menú d'opcions de la sala d'espera.	1,00	
ABAI	Abai detalla la configuració sense intervenció tècnica, però només fa referència al menú d'entrada al servei, i no especifica res del menú de les sales d'espera.	0,5	

QLT.002 2.6.2 Es valoraran les automatitzacions addicionals que el contractista proposi en la línia de fer més eficient la gestió del servei. Es tindrà en compte que siguin solucions concretes i clarament contrastades, tal i com s'estableix en les indicacions establertes en l'apartat IV sobre els criteris generals de valoració de les solucions tecnològiques.

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
ATENTO	Fa una proposta detallada de solucions concretes i contrastades: • consulta Ralc, • padró vehicles, • cita prèvia, • informació estat tràmit RGC i • informació consultes terminis valoració discapacitat. Proposta concreta i molt detallada.	3,00	3,00
SERVINFORM	No fa cap proposta concreta.	0,5	

	Sí detalla la metodologia d'incorporació de noves automatitzacions.		
ABAI	Fa una proposta de diverses automatitzacions: • cita prèvia, • estat tràmit i • altres propostes de caire informatiu. Proposta poc detallada a nivell funcional i informació difícil d'interpretar.	2,00	

QLT.003 2.9.6 Es valorarà el procediment d'activació del Pla d'Emergències

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
ATENTO	Atento proposa un procediment basat en: configuració d'un sistema web de gestió remota, mobilització procedimentada d'agents inscrits a una borsa. El pla inclou disponibilitat 24x7, temps i fases d'activació, persones de contacte i disponibilitat dels sistemes. També inclou una previsió de possibles escenaris.	1,00	1,00
SERVINFORM	Servinform preveu el procediment d'atenció a emergències i especifica els recursos tecnològics, de personal i de coordinació amb 112 i CECAT.	1,00	
ABAI	Abai detalla el pla en relació a incidències del servei, però no tant en relació a l'activació del servei per part del centre d'emergències de Catalunya. No es preveu l'activació d'agents fora de servei.	0,25	

QLT.004 2.9.6 Es valoraran els recursos i sistemes operatius del Pla d'Emergències

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
---------	-----------	-------------------	------------------

ATENTO	Atento descriu una web de gestió per a la configuració del servei, recursos tecnològics basats en IVR i pla d'activació d'agents amb equipament en presencial o remot.	1,00	1,00
SERVINFORM	Servinform preveu un sistema de configuració remota i borsa de voluntaris per l'atenció de l'emergència.	1,00	
ABAI	Abai presenta recursos orientats a la resolució d'incidències al servei i no a l'activació per emergències.	0,25	

QLT.005 2.10 Es valorarà que les dades recollides dels formularis del sistema de gestió remota es puguin transformar en formats de taula o convertibles (per exemple CSV).

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
ATENTO	Atento proposa que les dades recollides en el sistema de gestió remota es puguin transformar en formats de taula i convertibles.	1,00	1,00
SERVINFORM	Servinform proposa un sistema de gestió remota que integra un mòdul de formularis amb la possibilitat de transformació a format tabular o convertible.	1,00	
ABAI	Abai fa referència a un sistema de gestió remota de dades i no a un sistema de gestió remota del servei.	0	

QLT.006 2.10 Es valorarà la usabilitat i l'accessibilitat de forma segura a l'eina, des de qualsevol lloc de treball amb accés a internet.

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
ATENTO	Assegura que el sistema de gestió remota és accessible i detalla el sistema de seguretat.	2,00	2,00

SERVINFORM	Assegura un accés segur, universal i remot al sistema de gestió remota.	2,00	
ABAI	Fa referència a un sistema de gestió remota de dades i no a un sistema de gestió remota del servei.	0	

2.2.2.2 Atenció canals digitals

La puntuació màxima d'aquest apartat són **3 punts** que es distribueixen i es valoren per cada empresa de la manera següent:

QLT.007 3. Es valoraran les funcionalitats que aportin les automatitzacions en canals digitals, entre elles, l'adaptació a la llengua en calent o configurada pel ciutadà en l'entorn d'interacció (navegador, pagina web, etc.), correcció ortogràfica automàtica, traducció oculta, bidireccional i simultània de text en diferents idiomes, transferència de fitxers, compartició de pantalles (si és el cas) amb el ciutadà, interpretació semàntica de les respostes del ciutadà i la capacitat d'integració amb el CRM.

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
ATENTO	Presenten una solució pròpia Xtrabot, que dona resposta a les automatitzacions requerides i integrades al CRM.	3,00	3,00
SERVINFORM	Presenten una solució Omnichannel Contact Center que dona resposta a les automatitzacions requerides i integrades al CRM.	3,00	
ABAI	Proposen una solució d'automatització Wehumans només per al canal de videotenció, automatitzada i amb passarel·la d'orquestració del context i els resultats via API al CRM.	1,00	

2.2.2.3 Infraestructura tècnica

La puntuació màxima d'aquest apartat són **6 punts** que es distribueixen i es valoren per cada empresa de la manera següent:

QLT.008 4.1 Es valorarà la coherència i el nivell de detall i concreció del mapa d'infraestructura tecnològica del servei.

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
ATENTO	El mapa aporta el nivell de detall necessari i és coherent amb totes les necessitats expressades a nivell de components, redundància, comunicacions i tots els components a integrar proveïts per la Generalitat de Catalunya. Incorporen una arquitectura lògica per relacionar totes les interaccions entre els components.	5,00	5,00
SERVINFORM	La proposta dona molta profunditat en els àmbits de comunicacions i d'arquitectura de components a nivell de sistemes, però manca una foto més detallada de les solucions, les seves dependències i la integració amb els sistemes de la Generalitat.	3,00	
ABAI	El mapa planteja una proposta de molt alt nivell i merament conceptual, on sí que es detallen els components i les versions, però sense aterrar ni abordar les relacions entre totes les parts.	1,00	

QLT.009 4.5 Es valorarà el model i versió de l'interpret de llenguatge natural de les IVR i poder accedir a una demostració per comprovar la qualitat del reconeixement de veu en els diversos idiomes en què es presta el servei.

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
ATENTO	La proposta es basa en la seva plataforma conversacional i la seva capacitat per integrar-	1,00	1,00

	se amb els diversos proveïdors d'IA aportant comparatives i permetent flexibilitat per seleccionar la millor combinació. Proporciona un entorn de proves on per a cada idioma (català, castellà, anglès i francès) retorna transcripció de l'àudio en TTS i a continuació interpretació del que es diu.		
SERVINFORM	La solució es basa en la integració d'un proveïdor de serveis d'IA de mercat amb la solució de comunicacions proposada. Es proporciona un entorn de demostració, el qual mostra carències en quan als idiomes (només català i castellà) i en quan a la qualitat de la veu en català.	0,25	
ABAI	La solució plantejada es basa en una solució que segueix la conversa amb IA generativa, amb bona qualitat de veu i seguiment de la conversa, però no cobreix tots els idiomes necessaris (només català i castellà).	0,50	

2.2.2.4 Transformació omnicanal

La puntuació màxima d'aquest apartat són **4 punts** que es distribueixen i es valoren per cada empresa de la manera següent:

QLT.010 7.5 Es valorarà el nivell de detall i concreció del pla de desplegament tecnològic del servei

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
ATENTO	La proposta inclou un Pla molt reduït on sobretot es fa referència a la relació amb el fabricant del CRM, sense incloure altres conceptes.	1,00	4,00
SERVINFORM	El Pla de desplegament planteja un enfocament coherent, concretant les diferents fases i tasques a realitzar, amb detall de	4,00	

	l'enfocament de gestió del canvi basat en metodologies de referència i una proposta del contingut dels manuals operatius i per a la gestió de riscos.		
ABAI	Es plantegen les diferents fases per al pla de desplegament, enumerant els conceptes sense explicació i integrant les activitats de gestió del canvi i de gestió de riscos de manera molt simplificada. No incorpora aspectes vinculats a la documentació o al suport del fabricant.	2,00	

2.2.2.5 Recursos Humans

La puntuació màxima d'aquest apartat són **4 punts** que es distribueixen i es valoren per cada empresa de la manera següent:

QLT.011 8.1 Es valorarà el nivell de detall de tots els apartats que conformen el protocol de teletreball, i l'impacte i correlació amb els plans de formació i qualitat del servei del 012

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
ATENTO	Atento presenta un protocol de teletreball amb una definició exhaustiva de la tecnologia i les infraestructures. El kit de teletreball inclou ordinadors portàtils configurats igual que els equips presencials, accés segur via VDI i VPN, doble autenticació i actualitzacions centralitzades. El protocol detalla l'accés a totes les aplicacions necessàries (CRM, softphone, aula virtual, control horari, monitorització, etc.), i garanteix la seguretat i la continuïtat del servei amb canals redundants i suport tècnic remot. L'acompanyament als agents es fa a través de Teams i eines pròpies, i es monitoritzen tant la qualitat com la presència i la formació.	2,00	2,00

SERVINFORM	Servinform ofereix un protocol molt detallat, amb una aposta clara per la seguretat i la traçabilitat tecnològica. El kit de teletreball inclou equipament complet (ordinador, auriculars, mobiliari ergonòmic), connexió VPN amb doble factor, i accés a totes les eines corporatives (centraleta, CRM, eTempo per al control horari, aula virtual, canals de comunicació i suport tècnic immediat). El protocol garanteix la confidencialitat, la protecció de dades i la monitorització en temps real, amb informes i seguiment detallat de l'activitat i la qualitat.	2,00	
ABAI	Abai no presenta un pla detallat correlacionat entre el protocol de teletreball i l'impacte en els plans de formació i qualitat del servei. No detalla, com inclou el PPT en l'apartat 8.1 els apartats mínims d'equipament, formació, comunicació, incidències i avaluació i qualitat.	0	

QLT.012 8.3.8 Es valorarà que el proveïdor faci una proposta de transició formativa, amb una planificació concreta i justificada, per assolir que el 50% d'agents d'atenció compti amb els requeriments formatius per personal especialitzat en xarxes socials, missatgeria instantània i altres canals digitals abans de 2 mesos des de l'inici de prestació del servei.

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
ATENTO	Atento proposa formar el 50% de la plantilla en un termini de 2 mesos, amb una planificació setmanal clara: cada agent rep 7 hores de formació presencial repartides en dues jornades. El calendari mostra el percentatge d'empleats formats per setmana i el contingut cobreix xarxes socials, missatgeria i canals digitals. El pla aprofita el mes de gener (mes vall) per fer la formació a 160 agents, assolint així el 50% requerit.	2,00	2,00

	El pla inclou objectiu, planificació setmanal, modalitat, continguts i volum de persones identificades per arribar a objectiu.		
SERVINFORM	Servinform presenta una proposta detallada i calendaritzada per garantir que almenys el 50% dels agents d'atenció tinguin la formació requerida en canals digitals (xarxes socials, missatgeria instantània, etc.) abans de dos mesos. El pla s'estructura en dues fases de quatre setmanes cadascuna: la primera (Fonaments digitals) cobreix protocols d'interacció, gestió de crisi i ús de plataformes multicanal, amb una combinació de teoria i pràctica; la segona (Especialització avançada) aprofundeix en la resolució d'incidències complexes, scripts avançats i moderació de contingut, amb pràctiques supervisades. S'inclouen mòduls específics, tallers, simulacres de crisi i tutorització contínua.	2,00	
ABAI	Abai no fa una proposta de transició formativa a l'apartat QLT.012	0	

2.2.2.6 Formació

La puntuació màxima d'aquest apartat són **4 punts** que es distribueixen i es valoren per cada empresa de la manera següent:

QLT.013 10. Es valorarà el Pla de Formació corporatiu i la correlació amb el Pla de qualitat.

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
ATENTO	Atento proposa planificació detallada de la formació, amb cronogrames mensuals compartits amb la DGSEC, registre d'assistència, proves d'avaluació obligatòries (90% d'encerts), i una plataforma pròpia ("Atento Contigo") que permet fer seguiment, informes i autoavaluació. La correlació amb el Pla de Qualitat es concreta en la revisió	2,00	2,00

	mensual dels resultats i l'ajust immediat de la formació segons els indicadors de qualitat i les necessitats detectades. Això facilita una gestió àgil i traçable de la millora contínua. L'alineació amb el Pla de Qualitat es concreta en processos de revisió, validació de materials i adaptació contínua.		
SERVINFORM	Servinform ofereix un pla de formació anual alineat a l'assegurament de la qualitat. Abasta formació des de formadors a agents, coordinadors i agents de qualitat. També ofereix formació en modalitat presencial i online i metodologia teòrica i pràctica. Les accions formatives estan orientades a millorar el rendiment de l'equip i incrementar competències i coneixements dels serveis de DGSEC. Proposa una metodologia pràctica i l'ús intensiu d'eines digitals: píndoles formatives setmanals, tallers, etc. Posa a disposició la plataforma d'eFormació de Servinform. La matriu de coneixements per a cada agent permet ajustar la formació a les necessitats individuals i de servei, indicant que el pla de formació va alineat a aportar beneficis en la qualitat del servei.	2,00	
ABAI	ABAI presenta un model de formació integral i digitalitzat, amb LMS (Learning Management System) pròpia, repositori documental i mòdul de coaching vinculat a KPIs, que connecta directament formació i qualitat. El sistema permet assignar formacions personalitzades, fer seguiment individualitzat i generar informes periòdics, i l'eficàcia es mesura tant en satisfacció com en impacte real sobre el servei. ABAI ofereix un model especialment fort en l'ús d'eines digitals i la personalització, però la concreció formal i la revisió periòdica alineada amb el Pla de Qualitat és menys exhaustiva. Val a dir que no presenta un	1,80	

	document de Pla de formació a banda, tal com s'especifica en el PPT.		
--	--	--	--

QLT.014 10.6 Es valorarà un sistema o procés d'autoformació o autoavaluació dels propis agents.

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
ATENTO	Atento disposa d'un procés d'autoavaluació implantat: els agents escolten i autoavaluen les seves pròpies trucades mitjançant l'eina de Quality Monitoring, seguint uns indicadors clars (protocols, expressió, empatia, gestió del temps, etc.). Aquesta autoavaluació es calibra amb l'equip de qualitat, es fixen acords de millora i es fa un seguiment per verificar l'evolució de l'agent. Si no hi ha millora, es planifica un reforç específic. El sistema està integrat en el cicle de qualitat i formació del servei. Es valora especialment que, un cop feta l'autoavaluació, aquesta es complementa amb la incorporació d'una altra persona (el <i>quality</i>), que aporta una visió externa i experta durant la reunió de feedback. Aquest procés permet prendre acords de millora concrets i fer-ne un seguiment actiu, fet que pot suposar un salt de qualitat en el desenvolupament professional de l'agent.	1,00	1,00
SERVINFORM	Servinform disposa d'un sistema d'autoavaluació integrada dins la seva plataforma d'e-learning, que forma part de la rutina d'aprenentatge de cada agent. Cada mòdul formatiu inclou un autodiagnòstic inicial i un test de consolidació final, i l'agent ha de registrar les habilitats aplicades i les bretxes detectades en un diari d'aprenentatge. El sistema obliga a reforçar els continguts no assolits i permet assignar micro-mòduls personalitzats segons les necessitats detectades. Aquesta autoavaluació contínua	1,00	

	genera dades que s'utilitzen per ajustar el pla formatiu i garantir que l'agent només avança quan demostra domini real dels conceptes, assegurant una millora contínua i una responsabilitat individual en l'aprenentatge.		
ABAI	ABAI disposa d'un sistema d'autoformació i autoavaluació digitalitzat, integrat en el dia a dia dels agents. Cada agent té un itinerari formatiu viu que s'actualitza segons proves curtes post-mòdul, evidències de qualitat (check-list, speech analytics) i canvis normatius. Si es detecten desviacions, el sistema assigna microcursos i pràctica guiada; si hi ha millora sostinguda, es redueix la càrrega formativa. L'autoformació es basa en mòduls breus i materials accionables, amb repetició espaiada per reforçar punts febles. Faltaria context en el marc d'un Pla de Formació.	0,75	

QLT.015 10.8 Es valorarà que es disposi d'una plataforma o espai virtual de formació que, entre d'altres, permeti l'accés compartit amb el personal de la DGSEC per fer el seguiment i l'avaluació de la qualitat de la formació

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
ATENTO	Atento disposa de la plataforma pròpia Atento Contigo que permet la creació i edició de cursos virtuals, seguiment d'activitat, test de coneixements, eines de comunicació i enquestes de satisfacció. Aquesta plataforma ofereix flexibilitat en la creació de permisos i rols, i permet configurar l'accés a la DGSEC perquè pugui fer el seguiment i l'avaluació de la qualitat de la formació. A més, permet generar informes i reports detallats de les accions formatives, que poden ser compartits amb la DGSEC per garantir la traçabilitat i la transparència del procés formatiu.	1,00	1,00

SERVINFORM	Servinform disposa de la plataforma eFormació, una eina d'e-learning accessible 24/7, que permet la gestió de píndoles formatives, cursos, tallers, recursos multimèdia i seguiment de l'aprenentatge. L'accés a la plataforma es fa mitjançant comptes corporatius per garantir la seguretat. La plataforma permet l'accés compartit amb el personal de la DGSEC per fer el seguiment i l'avaluació de la qualitat de la formació. A més, la plataforma ExamineYou permet la creació, execució i explotació d'avaluacions, amb quadres de comandament i informes exportables, facilitant la supervisió i la traçabilitat per part de la DGSEC.	1,00	
ABAI	Abai disposa d'un espai Campus 012 on conviuen continguts, simulació, avaluació i seguiment de la qualitat. El repositori de formació sembla el repositori de branques de decisió, i no tant una plataforma de formació. Es proposa una governança de flux d'aprovació de continguts que sembla relacionat amb els continguts a traslladar pels agents, i no tant la formació que poden rebre en diferents àmbits. Faltaria context.	0,25	

2.2.2.7 Infraestructura física i materials

La puntuació màxima d'aquest apartat és **1 punt** que es distribueix i es valora per cada empresa de la manera següent:

QLT.016 11.4 Es valoraran les condicions i recursos de totes les sales (espai, privacitat, il·luminació, soroll, ventilació, dotació de recursos, manteniment, etc.)

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
ATENTO	Les sales del servei 012 disposen d'espais amplis, ergonòmics i accessibles, amb bona	1,00	1,00

	il·luminació, ventilació i confort acústic. Compten amb recursos tecnològics i mobiliari adequat, zones de descans i sales de formació, garantint el benestar i la seguretat del personal.		
SERVINFORM	Les sales del servei 012 disposen d'espais amplis, ergonòmics i accessibles, amb bona il·luminació, ventilació i confort acústic. Compten amb recursos tecnològics i mobiliari adequat, zones de descans i sales de formació, garantint el benestar i la seguretat del personal.	1,00	
ABAI	Les sales del servei 012 disposen d'espais amplis, ergonòmics i accessibles, amb bona il·luminació, ventilació i confort acústic. Compten amb recursos tecnològics i mobiliari adequat, zones de descans i sales de formació, garantint el benestar i la seguretat del personal.	1,00	

2.2.2.8 Identificació i registres

La puntuació màxima d'aquest apartat són **2 punts** que es distribueixen i es valoren per cada empresa de la manera següent:

QLT.017 13.2 Es valorarà que el sistema de gravació de trucades permeti ampliar el nombre de variables contemplades en la gravació del servei, sense que suposi desenvolupaments

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
ATENTO	El sistema de gravació de trucades permet ampliar el nombre de variables associades a cada gravació sense necessitat de desenvolupaments addicionals.	0,50	0,50
SERVINFORM	El sistema de gravació de trucades permet ampliar el nombre de variables associades a	0,50	

	cada gravació sense necessitat de desenvolupaments addicionals.		
ABAI	El sistema de gravació de trucades permet ampliar el nombre de variables associades a cada gravació sense necessitat de desenvolupaments addicionals.	0,50	

QLT.018 13.3 Es valorarà que el sistema de localització de gravacions permeti la cerca utilitzant paraules clau o cadenes de paraules contingudes en la conversa (speech analítics).

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
ATENTO	El sistema de localització de gravacions permet la cerca utilitzant paraules clau o cadenes de paraules contingudes en la conversa.	0,50	0,50
SERVINFORM	El sistema de localització de gravacions permet la cerca utilitzant paraules clau o cadenes de paraules contingudes en la conversa.	0,50	
ABAI	El sistema de localització de gravacions permet la cerca utilitzant paraules clau o cadenes de paraules contingudes en la conversa.	0,50	

QLT.019 13.3.1 Es valorarà que el sistema de localització de gravacions permeti filtrar pels paràmetres de l'apartat 13.3 d'aquest plec.

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
ATENTO	El sistema de localització de gravacions permet filtrar pels paràmetres de l'apartat 13.3 d'aquest plec, mitjançant l'eina Verint.	1,00	1,00

SERVINFORM	El sistema de localització de gravacions permet filtrar pels paràmetres de l'apartat 13.3 d'aquest plec.	1,00	
ABAI	El sistema de localització de gravacions permet filtrar pels paràmetres de l'apartat 13.3 d'aquest plec.	1,00	

2.2.2.9 Avaluació i supervisió

La puntuació màxima d'aquest apartat són **8,5 punts** que es distribueixen i es valoren per cada empresa de la manera següent:

QLT.020 14.1 Es valorarà l'oferta d'una eina i/o procediment que faciliti la recollida, seguiment i avaluació d'incidències del servei per part del proveïdor i la DGSEC.

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
ATENTO	Atento disposa dins del CRM un desenvolupament per facilitar la recollida, seguiment i avaluació d'incidències del servei, mitjançant la funcionalitat d'email to case, així com la creació d'una bústia de correu on enviar les incidències detectades. A través del Salesforce i del cas generat, es pot explotar la informació a través d'informes de Service Cloud. Es valora integració a salesforce i creació automàtica d'un cas, ja que facilita el seguiment de la incidència.	0,50	0,50
SERVINFORM	Servinform disposa d'una eina de gestió d'incidències integrada en el sistema de qualitat que permet registre automatitzat per tipologia, canal i origen; assignació responsables i exportació d'informes.	0,40	
ABAI	Abai disposa d'una eina de gestió d'incidències amb integració a CRM, entre d'altres, de manera que genera un cas amb metadades: usuari, canal, hora, categoria, severitat, temps d'afectació. Es valora	0,50	

	integració amb CRM, ja que facilita el seguiment de la incidència.		
--	--	--	--

QLT.021 14.1 1 Es valorarà les propostes de millora en el seguiment en temps real del servei que recullin indicadors més enllà dels que s'indiquen en aquest apartat

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
ATENTO	Atento descriu una aplicació web de supervisió en temps real per a la prestació del servei 012 a l'entorn de salesforce, i permet configurar un dashboard sobre la informació en temps real, integrada amb Avaya CMS i els salesforce. Aporta altres indicadors addicionals com: • trucades abandonades, • trucades desconnectades, • trucades transferides, • Temps mitjà d'operativa (TMO) • Temps Mitjà de Resposta (TMR). Es valora positivament proposta d'indicadors nous relacionats amb la qualitat del servei i les trucades per seguiment en temps real.	1,50	1,50
SERVINFORM	Servinform proposa una eina de supervisió en temps real que permet fer monitoratges, escoltes, enquestes i reports. El mòdul de supervisió permet monitoritzar trucades, agents i cues. Aporta indicadors addicionals que no fan referència a l'atenció de trucades com el TMR i TMR, referents a l'atenció digital i no aporta indicadors addicionals per conèixer la situació global de la plataforma en relació a l'atenció de trucades.	1,00	
ABAI	Abai proposa un ecosistema de monitoratge per fer seguiment de captura de dades, tractament i correlació, visualització i decisions. Aquest sistema permet visualitzar	1,25	

	com a indicador addicionals relacionats amb les trucades: - el temps mitjà d'espera i - el percentatge d'abandonaments.		
--	--	--	--

QLT.022 14.3.3 Es valorarà el model global d'analítica d'activitat proposat, l'arquitectura i la lògica de les integracions del BI amb el CRM, DWH i les altres eines disponibles en el servei.

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
ATENTO	Es planteja un model global d'analítica detallat i considerant la relació i integracions amb totes les eines del servei de manera pràctica.	2,00	2,00
SERVINFORM	La proposta només inclou conceptes generals d'un model d'analítica, sense aprofundir en la lògica de les integracions amb els diferents components.	0,50	
ABAI	El model d'analítica proposat estructura coherentment totes les dimensions d'anàlisi i la relació entre les eines.	2,00	

QLT.023 14.4.2 Es valorarà la disponibilitat d'un sistema automatitzat de creació de qüestionaris, distribució i avaluació dels resultats.

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
ATENTO	Atento ofereix Atento contigo, que permet l'automatització dels qüestionaris, la distribució i l'avaluació dels resultats.	1,50	1,50
SERVINFORM	Servinform ofereix la plataforma ExamineYou, que permet la creació automatitzada de qüestionaris, avaluació i segmentació de resultats.	1,50	

ABAI	El sistema que ofereix ABAI està adreçat a oferir enquestes relacionades amb la Satisfacció general, resolució efectiva, empatia i professionalitat, confiança en el servei públic i comentari obert. No respon a l'automatització de qüestionaris per a l'avaluació dels coneixements dels agents.	0	
------	---	---	--

QLT.024 14.5 Es valorarà que el Pla de Qualitat estigui alineat amb els requeriments de l'àmbit "Avaluació i supervisió" i amb el Pla de Formació.

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
ATENTO	El Pla de qualitat està dissenyat per alinear-se amb el Pla de Formació, assegurant que els processos d'avaluació disposen d'accions formatives aconseguint el compliment d'objectius de millora contínua. Atento disposa d'un sistema de gestió de qualitat homologat i certificat segons les normes ISO 9.001 "Sistemes de gestió de qualitat" i ISO 18.295 "Requisits per als centres de contacte amb clients".	1,00	1,00
SERVINFORM	El Pla de qualitat està vinculat al Pla de formació, compartint eines i objectius. Les avaluacions formatives, les sessions de <i>feedback</i> i pla formatiu asseguren integració. El model de qualitat es construeix sobre estàndards com la ISO 9.001 "Sistemes de gestió de qualitat".	1,00	
ABAI	Abai proposa un model integrat de qualitat i formació on es proposa avaluació de la qualitat, detecció de necessitats, assignació automàtica de formació, seguiment i validació, i reporting i retroalimentació. S'esmenten només els alineaments previstos sense el context d'un pla de formació i un pla de qualitat.	0,25	

QLT.025 14.5 Es valorarà la presentació d'un proposta d'assegurament de la qualitat en relació al model de teletreball.

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
ATENTO	Atento revisa els processos de qualitat avaluant l'afectació del format de teletreball sobre el compliment dels objectius establerts. En els casos que es detecta afectació pel teletreball, es fixen les especificacions concretes alternatives per mantenir els estàndards acordats i mostra una fitxa que inclou els apartats de Procés/Afectació pel Teletreball/Tractament de l'impacte.	1,00	1,00
SERVINFORM	Servinform garanteix la qualitat en modalitat de teletreball mitjançant eines de monitoratge, avaluacions, feedback virtual, control de compliment normatiu i indicadors específics per a entorns no presencials.	1,00	
ABAI	Abai proposa mantenir els mateixos estàndards de qualitat i seguretat que en la modalitat presencial, amb un protocol de teletreball. No hi ha document de protocol de teletreball independent. En el document de la proposta tècnica presentada, Abai proposa un model operatiu de qualitat en remot relacionat amb persones, processos i tecnologia molt esquemàtic i una Avaluació i supervisió on avança que mesurarà Qualitat àudio, visibilitat operativa i auditories creuades. Falta context.	0,50	

QLT.026 14.5.2 Es valoraran altres sistemes d'avaluació de la qualitat en funció de la seva idoneïtat, eficàcia i oportunitat d'aplicació.

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
---------	-----------	-------------------	------------------

ATENTO	Atento proposa Atento Insights, eina que combina IA per detectar oportunitats de millora basada en l'anàlisi d'un gran volum de dades, aportant una visió predictiva i estratègica del rendiment del servei. Fa una descripció detallada d'una proposta idònia i aplicable, adequada al servei. També incorpora una proposta d'avaluació dels canals digitals que descriu de manera àmplia i detallada.	1,00	1,00
SERVINFORM	Servinform descriu quatre sistemes addicionals: sistema AudiPlus, avaluació per per prompts, mapes de calor i alertes automatitzades. Les propostes estan només esmentades, per la qual cosa estan molt poc detallades i no es pot valorar la seva idoneïtat, eficàcia o oportunitat.	0,80	
ABAI	Abai proposa un conjunt de mecanismes: • revisió creuada (no la valorem positivament perquè suposa una càrrega extra de feina per als agents d'atenció) • mystery call, • autoavaluacions gamificades (considerem que és una sobrecàrrega per als agents), • revisió qualitativa de canals digitals, • avaluacions integrades de processos, • avaluació predictiva amb Machine Learning, • revisió ètica.	1,00	

2.2.2.10 Implantació, transició i retorn

La puntuació màxima d'aquest apartat són **1 punt** que es distribueix i es valora per cada empresa de la manera següent:

QLT.027 16.2 Es valorarà el detall de les especificacions establertes, i les millores del Pla de devolució del servei

Empresa	Valoració	Valoració tècnica	Puntuació màxima
ATENTO	Atento proposa un Pla de devolució que destaca pel seu nivell de detall en aspectes de RRHH, tecnologia i CRM. Inclou la transferència de coneixement mitjançant sessions formatives i documentació específica, i la col·laboració activa amb la DGSEC en la gestió de sistemes com Salesforce, CTI i IVR. El pla contempla la disponibilitat temporal dels entorns tecnològics actuals, la formació als equips del nou proveïdor i el lliurament de dades i manuals actualitzats.	1,00	1
SERVINFORM	Servinform ofereix un pla genèric, centrat en la continuïtat del servei, la transferència de coneixement i la gestió del risc, però sense entrar en detall en els aspectes tecnològics ni de RRHH, imprescindibles per a la devolució del servei.	0,80	
ABAI	S'adequa als requeriments del PPT amb un cronograma, recursos per a transferència de coneixement i tecnològica, mètodes de traspàs i pla estructurat de lliurament de coneixement, documentació i infraestructura. No aporta detall ni context.	0,50	

3. Conclusions finals

Quadre resum de les valoracions en els criteris d'adjudicació la valoració dels quals requereix un judici de valor:

	Puntuació màxima	Atento	Servinform	Abai
Atenció telefònica	9,00	9	6,5	3
Atenció a canals digitals	3,00	3	3	1
Infraestructura tècnica	6,00	6	3,25	1,50
Transformació omnicanal	4,00	1	4	2
Recursos humans	4,00	4	4	0
Formació	4,00	4	4	2,8
Infraestructura física i materials	1,00	1	1	1
Identificació i registres	2,00	2	2	2
Avaluació i supervisió	8,50	8,50	6,20	5,50
Implantació, transició i retorn	1,00	1,00	0,80	0,50
Puntuació màxima	42,50	39,50	34,75	19,30

En el cas que la suma de les valoracions dels criteris no arribi al llindar del 50% de la valoració total per aquests criteris (21,25) en cap de les proposicions, no s'aplicarà la fórmula següent i la puntuació serà el valor obtingut en la fase de valoració de les propostes tècniques, prèvia a l'aplicació de la fórmula següent.

$$P_{cp} = P_c \times \frac{V_{Top}}{V_{Tmv}}$$

P_{cp} = Puntuació criteri de l'oferta a puntuar

P_c = Puntuació màxima del criteri.

V_{Top} = Valoració tècnica del criteri de l'oferta que es puntua

El resultat de l'aplicació d'aquesta fórmula és el que s'especifica a continuació, i per tant, les proposicions presentades han obtingut les següents puntuacions totals:

	Puntuació màxima	Atento	Servinform	Abai
Atenció telefònica	9,00	9	6,5	3
Atenció a canals digitals	3,00	3	3	1
			3,25	1,50
Infraestructura tècnica	6,00	6		
Transformació omnicanal	4,00	1	4	2
				0
Recursos humans	4,00	4	4	
Formació	4,00	4	4	2,80
Infraestructura física i materials	1,00	1	1	1
Identificació i registres	2,00	2	2	2
Avaluació i supervisió	8,50	8,50	6,20	5,50
Implantació, transició i retorn	1,00	1,00	0,80	0,50
Puntuació màxima	42,50	39,50	34,75	19,30

D'acord amb el Plec de Clàusules Administratives Particulars, la puntuació mínima en la proposta tècnica ha de ser de 25 punts i les empreses que no assoleixin aquest llindar mínim, seran excloses d'aquesta licitació. En aquest cas, es proposa l'exclusió d'aquesta licitació a l'empresa Abai Business Solutions, SAU, per haver obtingut 19,30 punts.

Per tant, queden les empreses queden classificades per ordre decreixent de la forma següent:

Empreses licitadores	Puntuació total
Atento	39,50
Servinform	34,75

Signat electrònicament,

Directora General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana