



Ajuntament
de Matadepera

Exp. núm. X2025009916

Contracte de serveis d'assistència tècnica per l'administració electrònica de l'Ajuntament de Matadepera
Procediment obert simplificat. Tramitació ordinària i anticipada

INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ DE PROPOSTES. CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR

Expedient: X2025009916

Objecte: Contracte de serveis d'assistència tècnica per l'administració electrònica de l'Ajuntament de Matadepera.

Assumpte: Valoració del Sobre B (Criteris subjectes a judici de valor).

1. ANTECEDENTS

D'acord amb el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP) que regeix la present licitació, l'adjudicació del contracte es realitza mitjançant una pluralitat de criteris. En aquesta fase procedimental, correspon avaluar la documentació continguda en el **Sobre B**, relativa als criteris d'adjudicació ponderables mitjançant un judici de valor.

Segons la clàusula 1.11 i l'Annex II del PCAP, la puntuació màxima per a aquest apartat és de **25 punts**, distribuïts segons el següent desglossament:

- **4.1. Pla de Servei i Metodologia d'Assistència Tècnica (Fins a 10 punts):**
 - Metodologia de Gestió del Servei (4 punts).
 - Plataforma de Tiqueting i Base de Coneixement (3 punts).
 - Indicadors de Qualitat (KPIs) i Informes (3 punts).
- **4.2. Proposta Tècnica i Pla d'Implementació del Servei de Centraleta (Fins a 8 punts):**
 - Solució Tecnològica Proposada (3 punts).
 - Pla d'Acollida i Formació dels Agents (3 punts).
 - Gestió de Trucades i Protocols d'Escalat (2 punts).
- **4.3. Proposta Tècnica i Metodologia d'Entrenament de l'assistent virtual amb IA (Fins a 7 punts):**
 - Arquitectura i Tecnologia de la Solució (3 punts).
 - Metodologia d'Entrenament i Millora Contínua (3 punts).
 - Protocol d'Escalat a Agent Humà (1 punt).

2. FETS

Dins del termini establert, s'ha presentat a la licitació la següent empresa:

- **ADTENDE SL**

2.1. Consideració prèvia sobre confidencialitat

Es fa constar que l'empresa licitadora ADTENDE SL ha presentat una declaració responsable en la qual manifesta expressament que la documentació tècnica presentada al Sobre B ("PROJECT MEM TEC LICIT SATE SCT I LIAM MATADEPERA 16112025") conté elements organitzatius, processos, fluxos de treball i



know-how que són declarats **confidencials** als efectes de l'article 133 de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic (LCSP).

Aquesta valoració tècnica s'ha realitzat tenint en compte aquesta circumstància, analitzant el contingut per a l'assignació de la puntuació sense revelar detalls protegits que puguin vulnerar secrets empresarials o falsejar la competència.

2.2. Anàlisi de la Memòria Tècnica d'ADTENDE SL

A continuació, es detalla l'anàlisi de la proposta segons els criteris establerts al PCAP:

A) Pla de Servei i Metodologia d'Assistència Tècnica

- **Metodologia de Gestió del Servei:** L'empresa proposa un model de transferència de coneixement bidireccional sòlid, estructurat en tres grups de treball: Comitè de *kickoff*, Comitè assessor de comunicació i Coordinació del servei. Defineixen clarament els fluxos de gestió d'incidències (Creatada, Treballant, Fet) i els estats de resolució (Resolta, Duplicada, No reproduïble, etc.). Apliquen el model EFQM de millora contínua.
 - *Valoració:* La metodologia és exhaustiva, assegura la traçabilitat i inclou mecanismes de coordinació ben definits amb l'Ajuntament.
- **Plataforma de Tiqueting i Base de Coneixement:** Proposen l'ús del software JIRA ATLASSIAN connectat amb un sistema de Business Intelligence (BI). Permet control granular i traçabilitat completa. La base de coneixement es gestiona en un gestor documental al núvol i s'actualitza mitjançant protocols definits (reunions d'inici i consultes de segon nivell).
 - *Valoració:* Eina de mercat reconeguda i procediment clar per al manteniment de la informació.
- **Indicadors de Qualitat (KPIs) i Informes:** Ofereixen un BI propi (Intelek) amb accés en temps real per a l'Ajuntament. Proporcionen panells detallats (Resum, Anàlisi tipus, Satisfacció) i permeten la integració automàtica de dades al portal de transparència via API. Inclouen informes mensuals i un informe anual presencial amb propostes de millora.
 - *Valoració:* Proposta excel·lent en transparència i capacitat analítica.

B) Servei de Centraleta

- **Solució Tecnològica:** Es proposa una centraleta Cloud PBX (basada en Asterisk/Pippol) amb funcionalitats avançades (IVR, cues, gravació, dashboard en temps real). Inclou softphone "Communicator" per a mobilitat i teletreball.
 - *Valoració:* Compleix els requeriments de fiabilitat i escalabilitat al núvol.
- **Pla d'Acollida i Formació:** Es descriu un pla liderat per la Coordinadora del servei, amb fases d'obtenció d'informació prèvia (mapa de competències) i formació específica (organització municipal, procediment administratiu, *soft skills*). Inclou metodologia d'aprenentatge progressiu (observació, pràctica supervisada, autonomia).
 - *Valoració:* El pla és detallat i garanteix que els agents coneguin l'especificitat de l'Ajuntament de Matadepera.



- **Gestió de Trucades i Escalats:** Defineixen el flux de trucada (identificació, filtratge per departament o tema). Estableixen protocols per a trucades no ateses (transferència de mail intern) i classifiquen els estats (autogestionada, derivada, no contesta, rebutjada) per a la seva anàlisi.
 - **Valoració:** Els protocols són clars i cobreixen les casuístiques habituals.

C) Assistent Virtual amb IA

- **Arquitectura i Tecnologia:** Proposen la solució "LIAM PLUS" basada en la integració de la plataforma Infobip (orquestració/WhatsApp API) i OpenAI (motor cognitiu/NLP). Arquitectura 100% cloud, compliant amb GDPR i ENS.
 - **Valoració:** Arquitectura robusta, segura i basada en estàndards de mercat capdavanters.
- **Metodologia d'Entrenament:** Es basa en "human in the loop" (supervisió humana) per garantir la precisió i evitar biaixos, rebutjant l'aprenentatge completament automatitzat sense control. Utilitzen el coneixement operatiu acumulat (OAC360) per a l'entrenament inicial.
 - **Valoració:** Enfocament prudent i orientat a la qualitat de la resposta pública.
- **Protocol d'Escalat:** El sistema detecta automàticament quan una consulta excedeix el seu domini o confiança i deriva a l'usuari al servei d'assistència humana (SATE) si és tema de tramitació, o informa de l'abast si no ho és.
 - **Valoració:** Mecanisme transparent que garanteix l'atenció ciutadana sense frustració.

3. CONCLUSIONS

Un cop analitzada la documentació tècnica presentada per l'empresa ADTENDE SL, i tenint en compte l'adequació als requisits del PCAP i PPT, així com el nivell de detall i qualitat de la proposta, s'emet la següent valoració:

Taula de Puntuacions - Criteris Subjectes a Judici de Valor

Criteri	Subcriteri	Puntuació Màxima	Puntuació Atorgada	Justificació Resumida
4.1	Metodologia de Gestió	4	4	Metodologia molt completa, amb comitès definits i fluxos clars.
	Plataforma i Base Coneixement	3	3	Eina JIRA i gestió documental robusta i actualitzada.
	Indicadors (KPIs) i Informes	3	3	Sistema BI propi amb accés en temps real i integració via API.
4.2	Solució Tecnològica Centralita	3	3	Solució Cloud PBX completa amb softphone i dashboard.



Ajuntament
de Matadepera

Exp. núm. X2025009916

Contracte de serveis d'assistència tècnica per l'administració electrònica de l'Ajuntament de Matadepera
Procediment obert simplificat. Tramitació ordinària i anticipada

	Pla d'Acollida i Formació	3	3	Pla formatiu progressiu i adaptat a la realitat municipal.
	Gestió Trucades i Escalat	2	2	Protocols d'escalat i gestió de "no respostes" ben definits.
4.3	Arquitectura IA	3	3	Arquitectura sòlida (Infobip + OpenAI) i segura.
	Metodologia Entrenament	3	3	Supervisió humana constant per garantir qualitat.
	Protocol Escalat Humà	1	1	Detecció automàtica i derivació fluida a l'agent humà.
TOTAL		25	25	Excel·lent nivell tècnic global.

Conclusió final:

L'empresa **ADTENDE SL** ha presentat una memòria tècnica que cobreix de manera exhaustiva i satisfactòria tots els requeriments establerts en els plecs. La proposta destaca per la seva maduresa tecnològica, especialment en l'àmbit dels indicadors (Business Intelligence) i en l'arquitectura de l'assistent virtual, així com per una metodologia de gestió molt procedimentada.

Per tot l'exposat, es proposa atorgar a ADTENDE SL la puntuació total de **25,00 punts** en l'apartat de criteris subjectes a judici de valor.

Matadepera, a la data de la signatura electrònica.

El Coordinador de Serveis i Transformació Digital

Àngel Bassols Hidalgo