

Informe tècnic de valoració de les ofertes presentades en el procediment de contractació relatiu al “Servei d’activitats de Backoffice de la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya” Expedient HSE00020/2025

1. Antecedents

La convocatòria d’aquest procediment es va publicar en data 24 de octubre de 2025 al Perfil del Contractant d’aquesta entitat. El termini fixat per a la presentació de les proposicions era el dia 24 de novembre de 2025 a les 14.00h.

Les empreses que han estat admeses en el present procediment són:

- ATLAS SERVICIOS EMPREARIALES, S.A.
- GUREAK MARKETING, S.L.U.
- SOSMATIC, S.L.
- NTT DATA SPAIN S.L.U. - NTT DATA SPAIN BPO S.L.U.
- EULEN,S.A.

En data 26 de novembre de 2025, es reuní la Mesa de Contractació per procedir a l’obertura del Sobre núm. 2 de les ofertes presentades i admeses, que conté la proposta tècnica la valoració de la quals depèn d’un judici de valor, i es remeteren als serveis tècnics perquè procedissin a la seva valoració.

2. Criteris d’adjudicació

De conformitat amb allò establert en el Plec de Clàusules Particulars, els criteris d’adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant un judici de valor són els següents:

TOTAL DE PUNTS que s’adjudiquen mitjançant els criteris d’adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant un judici de valor	40 Punts
Criteris i subcriteris	Distribució de la puntuació
1. Resum executiu	0 punts
2. Equip de treball i horari:	7 punts
2.1. Equip de treball proposat	5 punts
2.2. Distribució horària	2 punts
3. Metodologia de treball	9 punts
3.1. Metodologia de treball	5 punts

3.2. Gestió de les puntes de treball	4 punts
4. Pla d'adquisició	5 punts
4.1 Pla de formació inicial	3 punts
4.2. Pla de formació continuada	2 punts
5. Pla de transició	2 punts
6. Pla de devolució	2 punts
7. Control i seguiment de l'activitat	10 punts
7.1. Control quantitatiu	5 punts
7.2. Control qualitatiu	5 punts
8. Infraestructura tècnica aportada	5 punts

2. Equip de treball i horari (fins a 7 punts)

Es valorarà el grau de detall en la proposta d'equip de treball i la distribució horària de servei.

2.1. Equip de treball proposat. (fins a 5 punts)

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració els següents aspectes:

- Es fa una descripció detallada de l'estructura de l'equip organitzatiu on constin els rols que tindran participació activa en el servei, així com els rols complementaris més enllà dels descrits en el plec de prescripcions tècniques i que poden tenir participació en el servei.
- Es detallen les funcions i responsabilitats assignades a cadascun dels rols definits en el plec de prescripcions tècniques, tant les que els hi són pròpies així com els possibles plantejaments d'especialització.
- Es fa una proposta del nombre de coordinadors i gestors per mesos d'acord amb els volums estimats d'activitat.
- Es fa una proposta per evitar la rotació en el servei i per garantir la retenció del talent.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 5 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, aportant elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.
- 4 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, aportant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.
- 3 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient

permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, però no aporta elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.

- 2 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no **permet assegurar** el compliment dels requisits o adequació a **allò demanat als plecs en la seva totalitat** donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'ells.
- 1 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.
- 0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

2.2. Distribució horària. (Fins a 2 punts).

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Es fa una descripció detallada de la proposta de cobertura horària del servei amb el nombre de persones de cada rol assignades segons la cobertura horària proposada.
- Inclou una proposta d'ampliació horària eventual del servei que inclogui el cap de setmana.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 2 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.
- 1 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no **permet assegurar** el compliment dels requisits o adequació a **allò demanat als plecs en la seva totalitat** donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'ells.
- 0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

3. Metodologia de treball (fins a 9 punts)

Es valorarà el grau de detall en la proposta del pla de gestió diari del servei i gestió de les puntes de treball.

3.1. Gestió diària del servei (Fins a 5 punts).

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Es fa una descripció detallada del circuit o flux de treball per a l'execució de les diferents activitats que focalitzi en l'acompliment dels ANS fixats pel servei.
- Es fa una descripció detallada de com s'atendran les prioritzacions marcades per la UOC, respectant l'acompliment dels ANS fixats pel servei.
- Es fa una descripció/proposta detallada dels sistemes i canals de comunicació que es faran servir amb la UOC a nivell operatiu en el dia a dia, valorant l'aportació d'eines o sistemes que aportin un valor afegit.
- Es farà una proposta d'organització de l'equip de treball que tingui en compte els àmbits d'activitat, les rotacions entre tasques i els objectius de màxima eficiència i productivitat que permetin la gestió més àgil de les peticions.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 5 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, aportant elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.
- 4 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, aportant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.
- 3 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, però no aporta elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.
- 2 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no **permet assegurar** el compliment dels requisits o adequació a **allò demanat als**

plecs en la seva totalitat donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'ells.

- 1 punt: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys tres dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.
- 0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

3.2. Gestió de les puntes de treball. (Fins a 4 punts).

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Es fa una descripció de les mesures proposades per a poder gestionar les puntes d'activitat, tant en l'àmbit de recursos humans, de mitjans i recursos tècnics com en l'àmbit organitzatiu o d'eficiència i productivitat. Les propostes plantejades cal que siguin rellevants i eficients per a la gestió de les puntes d'activitat.
- Es fa una descripció del protocol d'activació de les mesures en funció de criteris com nombre d'activitats pendents, encàrrecs específics, desviacions a la planificació, entre d'altres criteris que es puguin proposar i que tinguin com a objectiu vetllar per l'acompliment dels acords de nivell de temps de gestió establerts.
- Aporta un model de planificació en el temps que tingui en compte les previsions d'activitat i de productivitat i on es valorarà el grau de detall i l'adequació dels indicadors proposats a incloure en aquesta planificació.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 4 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, aportant elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat
- 3 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei** definits al plec de prescripcions tècniques.
- 2 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments

demanats, no **permet assegurar** el compliment dels requisits o adequació a **allò demanat als plecs en la seva totalitat** donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'ells.

- 1 punt: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.
- 0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

4. Pla d'adquisició (Fins a 5 punts)

Es valorarà el grau de detall en la proposta del pla de formació per l'adquisició del servei el pla d'incorporació de nous gestors al servei.

4.1. Pla de formació inicial. (Fins a 3 punts)

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- Descripció de les fites a assolir en aquesta fase i la seva planificació en el temps per a garantir l'adquisició de la informació i els coneixements per a la prestació del servei. La proposta ha de contenir totes les fites indispensables i una planificació d'aquestes amb coordinança amb la seva rellevància i ordre cronològic.
- Proposta de reunions, intercanvis d'informació necessaris i formacions vinculades a la planificació de fites, que inclogui descripció d'objectius i enumeració de participants. La proposta cal que concordi amb les fites definides a assolir.
- Descripció de la proposta de formació en el cas dels agents de reforç que s'incorporin en els períodes punta d'activitat, detallant els continguts, recursos i temporalitat prevista.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 3 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei** definits al plec de prescripcions tècniques.
- 2 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments

demanats, no **permet assegurar** el compliment dels requisits o adequació a **allò demanat als plecs en la seva totalitat** donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'ells.

- 1 punt: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.
- 0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

4.2. Pla de formació continuada. (Fins a 2 punts).

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Es fa una proposta de pla de formació continuada dels agents que participen en el servei, on es detallen els continguts i mitjans i recursos emprats. La proposta cal que compleixi l'objectiu de capacitar tots els agents del servei, i corregir possibles deficiències detectades, per tal que assoleixin un estàndard adequat de productivitat i qualitat en el menor temps possible i que s'abordin possibles desviacions en la qualitat.
- S'inclou una planificació temporal detallada del pla de formació proposat que s'adeqüi a l'objectiu de capacitar els agents en el menor temps possible i al de corregir possibles mancances detectades.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 2 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei** definits al plec de prescripcions tècniques.
- 1 punt: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en algun dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.
- 0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei

5. Pla de transició (fins a 2 punts)

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Descripció de les activitats i metodologia associada per a l'execució de les tasques previstes en aquesta fase del servei, i la seva adequació per tal d'ajustar-la als requeriments concrets del plec de prescripcions tècniques.
- Descripció de les fites a assolir en aquesta fase i la seva planificació en el temps per a garantir l'estabilització del servei i l'execució del mateix d'acord amb els acords de nivell de servei establerts en el plec de prescripcions tècniques.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 2 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei** definits al plec de prescripcions tècniques.
- 1 punt: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.
- 0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

6. Pla de devolució (fins a 2 punts)

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Descripció de les fites a assolir en aquesta fase i la seva planificació en el temps per a garantir la correcta devolució del servei a un nou adjudicatari.
- Descripció dels intercanvis d'informació o de documentació necessaris tant amb la UOC com el nou adjudicatari, que permetin garantir la devolució del servei.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 2 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**

definites al plec de prescripcions tècniques.

- 1 punt: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en algun dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.
- 0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

7. Control i seguiment de l'activitat (fins a 10 punts)

Es valorarà el grau de detall en la proposta de control de seguiment quantitatiu i qualitatiu del servei.

7.1. Control quantitatiu (fins a 5 punts).

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Es fa una proposta detallada dels informes per a dur a terme el seguiment quantitatiu del servei, incloent-hi el seu contingut i periodicitat.
- Es fa una proposta detallada del seguiment dels acords de nivell de servei quantitatius i una proposta d'informe mensual de seguiment.
- Es fa una proposta detallada de les mesures de control quantitatiu del servei que tinguin en compte el volum d'activitats pendents, la productivitat, les desviacions en la planificació i les prioritzacions.
- Es fa una proposta d'informe específica pel seguiment quantitatiu d'encàrrecs concrets i puntuals.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 5 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, aportant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.
- 4 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, però no aporta elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.

- 3 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, **no permet assegurar** el compliment dels requisits o adequació a **allò demanat als plecs en la seva totalitat** donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'ells.
- 2 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.
- 1 punt: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys tres dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.
- 0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

7.2. Control qualitatiu (fins a 5 punts).

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Es fa una proposta detallada dels informes per a dur a terme el seguiment qualitatiu del servei, incloent-hi el seu contingut i periodicitat.
- Es fa una proposta detallada del seguiment dels acords de nivell de servei qualitatius i una proposta d'informe mensual de seguiment.
- Es fa una proposta detallada de les mesures de control qualitatiu del servei que tinguin en compte els plans de formació o millora específics per gestor, establint un sistema de seguiment del seu rendiment.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 5 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, aportant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.
- 4 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**,

però no aporta elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.

- 3 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no **permet assegurar** el compliment dels requisits o adequació a **allò demanat als plecs en la seva totalitat** donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'ells.
- 2 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.
- 1 punt: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys tres dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.
- 0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

8. Infraestructura tècnica aportada (fins a 5 punts).

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Es fa una descripció detallada de les instal·lacions i l'espai dedicat dins d'aquestes on es prestarà el servei.
- Es fa una descripció detallada dels equips informàtics amb els quals es prestarà el servei.
- Es fa una descripció detallada dels elements que garanteixen la seguretat dels sistemes d'informació.
- Es fa una descripció detallada de la connexió a internet que es destinarà al servei i la proposta de connexió a la xarxa UOC.
- Es fa una descripció detallada del programari complementari que es posi a disposició del servei, ja sigui pel seguiment quantitatiu com qualitatiu del servei com per a la pròpia organització de l'equip de treball.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual,

tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 5 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, aportant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.
- 4 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, però no aporta elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.
- 3 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no **permet assegurar** el compliment dels requisits o adequació a **allò demanat als plecs en la seva totalitat** donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'ells.
- 2 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.
- 1 punt: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys tres dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.
- 0 punts: La proposta té mancances greus en **tots els elements objecte de valoració** que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei.

3. Valoració

3.1 Equip de treball proposat (fins a 5 punts):

A) ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES, S.A.

La proposta descriu la composició general de l'equip de treball, que estarà formada pels següents membres:

-Coordinador/a de serveis

-Cap d'equip

-Gestors

D'aquesta estructura de l'equip proposada se'n fa una descripció detallada, indicant els seus rols. Així mateix, es detallen les funcions i responsabilitats assignades als diferents rols.

No obstant, la proposta no inclou una proposta del nombre de coordinadors i gestors per mesos d'acord amb els volums estimats d'activitat així com tampoc es fa una proposta per evitar la rotació en el servei i per garantir la retenció del talent

En definitiva, la proposta té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració (no s'inclou una proposta de nombre de coordinadors i gestors per mesos ni es fa una proposta per evitar la rotació del servei) que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 1 punt.

B) GUREAK MARKETING, S.L.U.

La proposta descriu la següent composició general de l'equip de treball:

- 1 Responsable de la Gestió de Projectes del Service Center
- 1 Responsable Operatiu del Service Center
- 1 Coordinador del Servei
- 9 agents amb diferents graus de dedicació al servei
- Equip de suport:
 - Responsable de Sistemes d'Informació
 - Responsable de Desenvolupament Informàtic

D'aquesta estructura de l'equip organitzatiu se' fa una descripció detallada, indicant els seus rols, l'experiència i les característiques requerides. Es detallen les funcions i responsabilitats assignades als diferents rols

S'inclou un calendari amb la previsió de la dedicació dels gestors al llarg de l'any i s'especifica que sempre hi haurà un/a coordinador/a amb dedicació exclusiva al servei.

La proposta inclou la descripció dels mecanismes d'estabilitat i retenció del talent vigent a l'empresa: equip multidisciplinar de suport, programa de desenvolupament d'itineraris sòcio-laborals, oferta formativa gratuïta més enllà de la formació específica del servei, contractació indefinida, retribucions competitives i mecanismes de conciliació.

Es fa una proposta del nombre de coordinadors i gestors per mesos d'acord als volums estimats d'activitat, amb un equip estable de 6 gestors/es i un equip de reforç de 3 gestors/es.

Es fa una proposta detallada dels sistemes per evitar la rotació en el servei i per garantir la retenció del talent, que breument es concreta en [-].

Així mateix, la proposta inclou la formació d'un equip de nou agents, enfront de l'equip mínim requerit de tres agents. Aquest nombre d'agents permetria assegurar el compliment del servei, tant en els mesos pic com amb creixement previst del volum de gestions, el que es considera un element complementari que aporta valor afegit ja que [-].

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, aportant elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 5 punts.

C) SOSMATIC, S.L.

La proposta recull la següent composició general de l'equip de treball:

Responsable del servei

Workforce Manager (funció transversal)

Coordinador/a operatiu/va

Agents de backoffice:

D'aquesta, consta una descripció detallada de l'estructura de l'equip organitzatiu i els seus rols. Es detallen correctament les funcions i responsabilitats assignades als diferents rols.

Es fa una proposta del nombre de coordinadors i gestors per mesos d'acord amb els volums estimats d'activitat, consistent en [-].

No obstant, no apareix una proposta clara i concreta de mesures per evitar la rotació en el servei i per garantir la retenció del talent.

En definitiva, tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no permet assegurar el compliment dels requisits o adequació a allò demanat als plecs en la seva totalitat donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

D) NTT DATA SPAIN S.L.U. - NTT DATA SPAIN BPO S.L.U.

La proposta descriu detalladament l'estructura de l'equip organitzatiu, determinant les funcions i responsabilitats corresponents i assignades als diferents rols, així com incloent l'experiència i les característiques requerides per cadascun. En concret es recull la següent composició de l'equip:

Responsable del servei

Coordinador/a operatiu/va:

Equip d'agents del servei

Es fa una proposta del nombre de coordinadors i gestors per mesos d'acord als volums estimats d'activitat, amb un equip estable de 3 gestors segons requerit.

De la mateixa manera, s fa una proposta detallada dels sistemes per evitar la rotació en el servei i per garantir la retenció del talent, consistent en [-].

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, però no aporta elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 3 punts.

E) EULEN,S.A.

La proposta d'EULEN descriu la composició general de l'equip de treball següent:

Gestor servei

Coordinador servei

Agents UOC

Es fa una descripció detallada de l'estructura de l'equip organitzatiu i els seus rols, així com una enumeració de l'experiència i les característiques requerides. També es detallen les funcions i responsabilitats assignades als diferents rols.

Es fa una proposta detallada dels sistemes per evitar la rotació en el servei i per garantir la retenció del talent, que es caracteritza per [·].

Si bé s'indica que l'equip base estarà format per un coordinador i 3 gestors, i que en cas d'escenari pic s'incorporarà un equip de suport, no es fa específicament una proposta del nombre de coordinadors i gestors per mesos d'acord als volums estimats d'activitat.

En definitiva, tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no permet assegurar el compliment dels requisits o adequació a allò demanat als plecs en la seva totalitat donat que conté mancances d'adequació en algun d'ells (no es fa específicament una proposta del nombre de coordinadors i gestors per mesos d'acord als volums estimats d'activitat). Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

3.2 Distribució horària (fins a 2 punts):

A) ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES, S.A.

La proposta descriu que l'horari habitual del servei serà de dilluns a divendres, de 8:00 a 17:00 hores, i sempre es comptarà amb un equip mínim d'un coordinador i tres gestors.

S'indica que, durant els mesos de més activitat, es comptarà amb un equip d'un coordinador i cinc gestors que permetria oferir flexibilitat horària fora de l'horari habitual.

Per tant, si bé es fa una descripció detallada de la proposta de cobertura horària del servei amb el nombre de persones de cada rol assignades segons la cobertura horària proposada, aquesta no inclou específicament una proposta detallada d'ampliació horària eventual que inclogui el cap de setmana.

En definitiva, tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no

permet assegurar el compliment dels requisits o adequació a allò demanat als plecs en la seva totalitat donat que té mancances d'adequació en algun d'ells, atès que no es preveu una proposta d'ampliació horària eventual del servei que inclogui cap de setmanes. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 1 punt.

B) GUREAK MARKETING, S.L.U.

La proposta descriu que, per tal de donar compliment a l'horari requerit pel servei (de dilluns a divendres de 8:00 a 17:00 hores) es comptarà amb un coordinador amb dedicació exclusiva i fins a nou gestors.

La proposta inclou que una part de l'equip (entre un i tres gestors) realitzi la tasca en horari de tarda (de 12:00 a 20:00)

Es recull que, per contracte, la distribució de la jornada laboral és de dilluns a diumenge, fet que permet assumir moments d'acumulació de peticions. També es fa incís en la disponibilitat de les instal·lacions de l'empresa des d'on s'oferirà el servei, en cas que sigui necessari ampliar l'activitat a cap de setmana.

Per tant, es fa una descripció detallada de la proposta de cobertura horària del servei amb el nombre de persones de cada rol assignades i si'nclou una proposta d'ampliació horària eventual del servei que inclou el cap de setmana.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

C) SOSMATIC, S.L.

La proposta descriu que el servei tindrà un horari de referència de 8:00 a 17:00 hores, de dilluns a divendres, amb possibilitat d'estendre fins a les 19:00 hores en períodes de càrrega excepcional, amb la distribució horària dels diferents rols.

Doncs, si bé es fa una descripció detallada de la proposta de cobertura horària del servei amb el nombre de persones de cada rol assignades, no s'aporta la proposta d'ampliació horària eventual del servei que inclogui el cap de setmana.

En definitiva, tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, té mancances d'adequació en algun d'ells atès que no es preveu una proposta d'ampliació horària eventual del servei que inclogui cap de setmanes. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 1 punt.

D) NTT DATA SPAIN S.L.U. - NTT DATA SPAIN BPO S.L.U.

La proposta descriu que el servei s'oferirà en horari de 8:00 a 17:00 hores, de dilluns a divendres, amb capacitat d'ampliació fins a les 19:00 hores en els mesos de màxima demanda. Inclús en cas de pic de demanda, podria ampliar-se fins a les 20:00 hores.

Pel que fa al cap de setmana, es proposa una cobertura de 9:00 a 14:00 hores i de 15:00 a 19:00 hores.

Per tant, es fa una descripció detallada de la proposta de cobertura horària del servei amb el nombre de persones de cada rol assignades segons la cobertura horària proposada i també s'inclou una proposta d'ampliació horària eventual del servei que inclogui el cap de setmana.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

E) EULEN,S.A.

La proposta descriu que el servei s'oferirà en horari de 8:00 a 17:00 hores durant els mesos vall, amb un equip configurat per un coordinador i tres gestors. Durant els mesos pic s'inclou l'opció d'extendre l'horari fins a les 19:00 hores.

Es menciona l'opció d'extendre l'activitat al cap de setmana, si bé no se'n concreta les condicions.

Doncs, resulta que es fa una descripció detallada de la proposta de cobertura horària del servei amb el nombre de persones de cada rol assignades segons la cobertura horària proposada. Ara bé, tot i mencionar l'ampliació horària al cap de setmana, en no concretar-se s'aprecia ambigua la seva efectiva execució. No s'inclou una proposta d'ampliació horària eventual del servei que inclogui el cap de setmana

En definitiva, tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 1 punt.

Metodologia de treball (fins a 9 punts)

3.3 Gestió diària del servei (fins a 5 punts)

A) ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES, S.A.

La proposta descriu una metodologia de treball basada en el model Business Process Management, centrada a gestionar, analitzar i millorar els processos de negoci i un procés de millora continua basat en la metodologia LEAN.

Es proposa dissenyar un calendari mensual, setmanal i/o quinzenal de visites al servei i a l'equip.

La proposta no fa una descripció detallada del circuit de treball per a l'execució de les diferents activitats ni de les prioritzacions marcades per la UOC que permeti vetllar i comprovar el compliment dels ANS.

Tampoc es fa una proposta detallada dels sistemes i canals de comunicació amb la UOC per al seguiment i contacte diari del nivell operatiu.

En definitiva, la proposta té mancances greus en tots els elements objecte de valoració que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 0 punts.

B) GUREAK MARKETING, S.L.U.

La proposta descriu una gestió diferenciada atenent els diferents tipus de tasques del servei: activitats d'entrada i sortida, encàrrecs i activitats passives.

En el primer lloc, activitats d'entrada i sortida, s'estableix que els coordinadors revisaran al llarg del dia els canals d'entrada per localitzar les peticions dels estudiants i assignar les tasques per assegurar que es compleixen els ANS de temps de resolució de cada tràmit. Es prioritzaran els tràmits amb més antiguitat així com els que disposin d'un temps de resolució més curt.

En el cas d'encàrrecs, es gestionarà mitjançant un cronograma, amb actualització periòdica, de les tasques a realitzar. S'inclou una proposta de cronograma com a exemple de planificació de la gestió dels encàrrecs.

Respecte a les activitats passives, es proposa que es treballi entre l'empresa i la UOC les dedicacions necessàries, atenent als volums i la disponibilitat de l'equip.

L'oferta inclou una proposta de planificació mensual, setmanal i diària a partir de la qual s'organitzarà la feina associada al servei la proposta de priorització i que quedarà recollida en un document diari (anomenat full de priorització) que els gestors actualitzaran al llarg de la jornada amb l'estat dels diferents tràmits, per tal de poder revisar de forma continuada l'estat del servei i establir les prioritzacions que es considerin necessàries.

Per tal de mantenir la informació amb la UOC, es proposa que aquest i altres documents es comparteixin mitjançant l'espai de treball UOC. A més es proposen les següents eines i canals de comunicació amb la UOC: Microsoft 365, Zoom, Webex, servidor seguir d'ftp per intercanvi d'arxius, correu electrònic i telèfon.

Així mateix, la proposta té en compte el circuit de treball i l'organització de l'equip de treball atenent a les diverses tipologies de tasques establertes al plec de prescripcions tècniques així com les corresponents rotacions. També inclou la revisió continuada dels diferents canals d'entrada per atendre les prioritzacions i assegurar el compliment dels ANS.

A més, es fa una descripció detalla de sistemes i canals de comunicació que es faran servir amb la UOC a nivell operatiu en el dia a dia, com per exemple Microsoft 365, Zoom, Webex, servidor seguir d'ftp per intercanvi d'arxius, correu electrònic i telèfon

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat, però no aporta elements de valor afegit. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 3 punts.

C) SOSMATIC, S.L.

L'oferta descriu un flux de treball diari a partir de la recepció i registre de les sol·licituds, amb

supervisió del coordinador i distribució de tasques entre els agents segons la seva especialització.

Es proposa un sistema de supervisió continuat amb control de volum d'entrada i ritme de tramitació per tal d'assegurar el compliment dels ANS, i s'exposa com s'atendran les prioritzacions marcades per la UOC per complir també amb els ANS establerts.

Es proposen mesures d'acció en cas que es superin el volum d'entrada o el ritme de tramitació previstos.

Es pren en consideració que es fa una descripció detallada del circuit o flux de treball per a l'execució de les activitats d'entrada i sortida que focalitzi en l'acompliment dels ANS fixats pel servei, però no a les activitats passives indicades al PTT.

Així mateix, consta una proposta d'organització de l'equip de treball que té en compte els àmbits d'activitat, les rotacions entre tasques i els objectius de màxima eficiència i productivitat que permetin la gestió més àgil de les peticions.

Si bé s'inclou la celebració de reunions periòdiques, no es fa una proposta detallada dels sistemes i canals de comunicació que es faran servir amb la UOC a nivell operatiu en el dia a dia.

En definitiva, tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració (com ara la manca de concreció en la proposta de sistemes i comunicació). Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

D) NTT DATA SPAIN S.L.U. - NTT DATA SPAIN BPO S.L.U.

La proposta descriu un flux de treball diari, amb entrada de les peticions, revisió i classificació i prioritziació del/la coordinador/a, que les distribuirà entre els agents atenent a diversos factors. Es descriu que la qualitat i el temps de resposta es farà d'acord amb els ANS establerts.

S'indica que hi haurà un canal de comunicació directe del/la responsable del servei i el/la coordinador/a amb la UOC. Es proposen els següents canals de comunicació amb la UOC: Microsoft Teams, Sharepoint, reunions de seguiment de diversa periodicitat (diària, setmanal, mensual) i correu electrònic.

Es proposa una organització de l'equip en grups especialitzats, amb planificació de rotacions.

Per tant, es fa una descripció detallada del circuit o flux de treball per a l'execució de les activitats d'entrada i sortida que focalitzi en l'acompliment dels ANS fixats pel servei però no es fa menció a les activitats passives indicades al PTT.

Es fa una proposta detallada dels sistemes i canals de comunicació que es faran servir amb la UOC a nivell operatiu en el dia a dia.

Així mateix, es fa una proposta d'organització de l'equip de treball que tingui en compte els àmbits d'activitat, les rotacions entre tasques i els objectius de màxima eficiència i productivitat que permetin la gestió més àgil de les peticions.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, però no aporta elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 3 punts.

E) EULEN,S.A.

La proposta té mancances greus en tots els elements objecte de valoració que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, doncs no fa una descripció detallada del circuit o flux de treball, no s'indica com s'atendran les prioritzacions marcades per la UOC, no s'aporta un detall dels sistemes i canals de comunicació ni apareix com s'organitzarà l'equip segons els àmbits d'activitat, les rotacions entre tasques i els objectius. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 0 punts.

3.4 Gestió de les puntes de treball (fins a 4 punts):

A) ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES, S.A.

La proposta s'inicia indicant que serà a partir de la informació aportada per la UOC, que s'elaborarà un calendari d'accions i organització de l'equip per afrontar les puntes de treball.

La proposta indica que dissenyarà un pla d'acció per afrontar els mesos de l'any amb més acumulació d'activitat, d'acord amb la informació facilitada per la UOC. S'indiquen mesures concretes d'actuació durant els mesos previstos amb puntes de treball: equip complet d'un cap d'equip i cinc gestors, no es podran realitzar vacances i disponibilitat fora de l'horari laboral habitual (8:00-17:00 hores) i caps de setmana.

S'indica, sense concretar, que es disposarà d'un equip de reforç format per garantir la cobertura del servei.

Per tant, es fa una descripció de les mesures proposades per a poder gestionar les puntes d'activitat, tant en l'àmbit de recursos humans, de mitjans i recursos tècnics com en l'àmbit organitzatiu o d'eficiència i productivitat.

Ara bé, no es descriu el protocol d'activació de les mesures en funció de criteris com nombre d'activitats pendents, encàrrecs específics o desviacions a la planificació.

,S'aporta un model de planificació en el temps que tingui en compte les previsions d'activitat, però que s'aprecia genèric.

En definitiva, la proposta té mancances de detall i adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració (no es descriu protocol d'activació de les mesures de gestió de les puntes de treball i s'inclou un model de planificació de les previsions d'activitat poc detallat) que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 1 punts.

B) GUREAK MARKETING, S.L.U.

La proposta descriu que es treballarà la planificació a tres nivells temporals (mensualment, setmanalment i diàriament), juntament amb el temps de treball previst per a cada tasca, per tal d'identificar amb anticipació les possibles puntes de treball i poder valorar el nivell de dedicació necessari.

En cas que com a resultat de la planificació es constates que l'equip habitual no fos suficient per a gestionar la punta de treball prevista, ens proposen les següents mesures: priorització de les tasques més urgents, allargament de jornada laboral (atenent al sistema de compensació d'hores vigent a l'empresa) o inclusió de gestors puntuals per a les tasques més repetitives. En cas de punta de treball imprevista, l'empresa proposaria les mateixes alternatives.

La proposta descriu les característiques del que es considerarà una punta de treball i que establirà la posada en marxa de les mesures de gestió d'una punta de treball: acumulació d'activitats d'entrada i sortida que no es poden gestionar amb l'equip dins dels temps marcats pels ANS, i encàrrecs o activitats passives amb un volum, i atenent al volum de la resta d'activitats, no permet gestionar-les dins del termini requerit per la UOC.

Si la punta de treball s'allargués en el temps o es detectés en divendres, es valoraria continuar la jornada en cap de setmana.

Per tant, la proposta inclou un model de planificació en el temps, així com una descripció de les mesures i recursos proposats per gestionar les puntes de treballs. També inclou un protocol d'activació de les mesures atenent a les diferents tipologies d'activitats del servei, amb l'objectiu de complir els terminis contemplats als ANS del servei.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei definits al plec de prescripcions tècniques. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 3 punts.

C) SOSMATIC, S.L.

La proposta descriu de forma genèrica un model de gestió de les puntes de treball, que inclou la preparació durant el mes anterior als diferents períodes pic per tal de poder prendre mesures així com el reforç de l'activitat. Les mesures proposades per a poder gestionar aquestes puntes d'activitat, que es descriuen genèricament, són les següents: [-]

Per contra, no s'inclou una descripció del protocol d'activació de les mesures en funció de criteris com nombre d'activitats pendents, encàrrecs específics, desviacions a la planificació ni tampoc un model de planificació en el temps que tinguin en compte les previsions d'activitat i de productivitat.

En definitiva, la proposta no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria i té mancances de detall en almenys dos dels elements objecte de valoració (protocol d'activació i model de planificació) que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 1 punt.

D) NTT DATA SPAIN S.L.U. - NTT DATA SPAIN BPO S.L.U.

La proposta descriu diverses mesures concretes per a la gestió de les puntes d'activitat, tant en l'àmbit de recursos humans, aportació de recursos tècnics i accions organitzatives.

Es descriu el protocol per la detecció de puntes de treball i activació de les accions previstes per evitar l'impacte als ANS, com ara activació d'equip de reforç (amb borsa interna de professionals amb coneixements dels servei), ampliació horària (ampliació fins a les 20:00 hores o obertura puntual de franges en cap de setmana) o revisió de prioritats.

Així mateix, es descriu un model de planificació temporal en base als volums previstos, productivitat esperada i recursos disponibles així com s'aporta una proposta d'indicadors de la planificació i seguiment per anticipar desviacions i activar mesures.

De l'exposat s'extreu que la proposta presenta una descripció de les mesures proposades per a poder gestionar les puntes d'activitat, tant en l'àmbit de recursos humans, de mitjans i recursos tècnics com en l'àmbit organitzatiu o d'eficiència i productivitat.

També una descripció del protocol d'activació de les mesures en funció de criteris com nombre d'activitats pendents, encàrrecs específics, desviacions a la planificació i que tinguin com a objectiu vetllar per l'acompliment dels acords de nivell de temps de gestió.

Finalment, la proposta inclou un model de planificació en el temps que tenen compte les previsions d'activitat i de productivitat que s'aprecia suficientment detallada i adequada pel que fa als indicadors proposats.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei definits al plec de prescripcions tècniques. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 3 punts.

E) EULEN,S.A.

La proposta descriu una gestió de les puntes de treball basada en la gestió dels recursos humans, amb les següents mesures: obligació de comunicació d'absències amb temps, personal de back-up, flexibilitat de funcions del personal, bossa de treball, i possibilitat de realitzar altes i baixes fora d'horari d'oficina. Per tant, la proposta només conté mesures en l'àmbit de recursos humans.

No s'inclou cap descripció del protocol d'activació de les mesures en funció de criteris com nombre d'activitats pendents, encàrrecs específics, desviacions a la planificació planificació, entre d'altres criteris que es puguin proposar i que tinguin com a objectiu vetllar per l'acompliment dels acords de nivell de temps de gestió establerts així com tampoc s'aporta un model de planificació en el temps que tingui en compte les previsions d'activitat i de productivitat.

En definitiva, la proposta té mancances greus en tots els elements objecte de valoració que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, donat que no s'aporten mesures de gestió de les puntes de treball més enllà de les relatives a recursos humans, tampoc un protocol d'activació ni un model de planificació en el temps. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 0 punts.

4. Pla d'adquisició (Fins a 5 punts)

3.5 Pla de formació inicial (fins a 3 punts):

A) ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES, S.A.

La proposta descriu, en primer lloc, una formació inicial corresponent al funcionament de la pròpia empresa ADECCO.

La proposta preveu la realització d'una formació operativa sobre les eines de la UOC i les eines d'ADECCO, que es realitzarà a les instal·lacions d'ADECCO on es presti el servei. Respecte a les eines UOC, la formació seria impartida pel personal UOC en modalitat online. En cas de futures incorporacions o reforços, la formació serà a càrrec d'ADECCO.

Aquesta informació constata que no es fa una descripció de les fites a assolir en aquesta fase i la seva planificació en el temps per a garantir l'adquisició de la informació i els coneixements per a la prestació del servei. Tampoc s'inclou una proposta de reunions, intercanvis d'informació necessaris i formacions vinculades a la planificació de fites.

Per últim, no s'inclou la proposta de formació en el cas dels agents de reforç que s'incorporin en els períodes punta d'activitat.

En definitiva, la proposta té mancances greus en tots els elements objecte de valoració que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 0 punts.

B) GUREAK MARKETING, S.L.U.

La proposta indica que correspondrà a la UOC liderar la formació inicial amb col·laboració de l'empresa. Posteriorment serà GUREAK DATAPOST qui s'encarregarà de les diferents formacions periòdiques, sol·licitant la col·laboració de la UOC quan sigui necessari.

D'acord amb l'anterior, després l'empresa es responsabilitzarà de dissenyar un pla de formació per tal que l'equip gestor pugui desenvolupar les tasques del servei.

La proposta inclou les tècniques i característiques habituals de les propostes de formació de GUREAK: combinació de mètodes d'aprenentatge tant presencial com online, amb mòduls e-learning i formació al lloc de treball; flexibilitat i adaptació a les capacitats d'aprenentatge dels treballadors; monitoreig del progrés de formació amb avaluacions periòdiques; ajustament del pla de formació per abordar noves necessitats o millorar l'efectivitat.

Es descriu un pla de formació inicial amb quatre fites: coneixement bàsic de la UOC i el servei (Setmana 1), coneixement de l'entorn de treball, eines de gestió i site de procediments (Setmana 1) coneixement de les tasques a efectuar (Setmanes 2, 3 i 4) i prestació del servei i resolució de dubtes (Setmana 5). La durada d'aquesta primera formació es defineix de 5 setmanes a partir de la signatura del contracte i es durà a terme conjuntament entre Gureak i la UOC.

Es descriu que en cas de noves incorporacions d'agents, la formació serà a càrrec de Gureak, i es preveu la modulació i de la formació atenent la casuística concreta de la incorporació, concretant específicament en casos de substitució definitiva o a llarg termini d'un agent habitual o bé incorporació puntual o substitució de curta durada.

Per tant, la proposta inclou una planificació de la formació inicial, amb descripció de les fites a assolir i planificació en el temps destinada que hauria de garantir l'adquisició de la informació i els coneixements per a la prestació del servei.

No obstant, no s'inclou una descripció detallada de proposta de reunions entre Gureak i la UOC, que inclogui intercanvis d'informació necessaris, descripció d'objectius o enumeració de participants.

Es descriu una proposta de formació en el cas dels agents de reforç, que es detalla respecte dels continguts, recursos i temporalitat prevista.

En definitiva, tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, té mancances d'adequació en algun d'ells. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

C) SOSMATIC, S.L.

La proposta descriu que la UOC liderarà la formació directa del coordinador i els agents respecte processos acadèmics, entorn digital i eines del servei.

També inclou un programa accelerat d'incorporació per a reforços i noves incorporacions, que tot i breu, detalla els continguts, recursos i temporalitat requerits.

Per tant,, si bé es fa una breu descripció de les fites a assolir en aquesta fase, no s'inclou la seva planificació en el temps per a garantir l'adquisició de la informació i els coneixements per a la prestació del servei. Tampoc s'aporta una proposta de reunions, intercanvis d'informació necessaris i formacions vinculades a la planificació de fites.

En definitiva, la proposta no és completa i té mancances de detall adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 1 punts.

D) NTT DATA SPAIN S.L.U. - NTT DATA SPAIN BPO S.L.U.

La proposta descriu un pla de formació inicial, el qual haurà de validar-se amb la UOC. Les fites descrites al pla són: benvinguda, pla inicial i de certificació, suport inicial, formació immersiva i consolidació d'aprenentatge. Aquestes fases, si bé descrites en relació amb les fites a assolir, no es troben planificades en el temps.

S'inclou una descripció dels mòduls formatius: introducció al servei, eines i sistemes, processos i procediments, comunicació i soft skills, simulació i role plays.

A banda de la validació per part de la UOC, no s'inclou una proposta de reunions o intercanvis d'informació que inclogui descripció d'objectius i enumeració de participants.

No s'inclou una descripció de la proposta de formació en el cas d'agents de reforç.

En definitiva, la proposta té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 1 punt.

E) EULEN, S.A.

La proposta descriu un pla de formació inicial de 16 hores per gestors telefònics que inclou les següents fites: introducció al contact center, eines informàtiques, comunicació i normes de comportament (que inclou qüestions com escolta activa), prevenció i salut laboral, seguretat i protecció de dades. Aquest pla de formació no permet l'adquisició de la informació i els coneixements per a la prestació del servei atès que únicament és una formació per a gestors telefònics que no es troba compresa en l'objecte del servei descrit al Plec de Prescripcions Tècniques. Es descriu així mateix un pla inicial de 20 hores pel personal de coordinació i suport estructura, amb fites com eines informàtiques, avaluació de la qualitat del servei i gestió d'equips.

Per tant, tot i descriure les fases d'un pla de formació inicial i les fites de cadascuna, la formació descrita als agents no s'adequa a l'objecte del contracte. En línia, s'entén que per això no consta cap descripció de formació per als agents de reforç.

Per altra banda, no es menciona una proposta de reunions, intercanvis d'informació necessaris i formacions vinculades a la planificació de fites, que inclogui descripció d'objectius i enumeració de participants.

En definitiva, la proposta té mancances greus en tots els elements objecte de valoració que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, i no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei, atès que la formació no permet garantir l'adquisició de la informació i els coneixements de l'objecte del servei. A banda, tampoc s'inclou ni la proposta de reunions ni la descripció de formació en el cas dels agents de reforçar. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 0 punts.

3.6 Pla de formació continuada (fins a 2 punts):

A) ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES, S.A.

La proposta indica que, un cop detectades les necessitats formatives, es portaran a terme formacions mitjançant Campus ADECCO, formacions presencials (que, durant el primer any, inclourà formacions de la metodologia LEAN i formació en gestió d'equips) i formació operativa continuada, que inclourà formació en ines UOC i ADECCO, nous processos, avaluació anual de competències i noves activitats del servei. No obstant, es detallen de forma genèrica els continguts, mitjans i recursos emprats.

No s'inclou, però, una planificació temporal detallada del pla de formació proposat que s'adeqüi a l'objectiu de capacitar els agents en el menor temps possible i al de corregir possibles mancances detectades en l'execució del contracte.

En definitiva, es considera que la proposta no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria, o té mancances de detall i/o adequació en algun dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, atès que no s'inclou una planificació temporal detallada del pla de formació. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 1 punt.

B) GUREAK MARKETING, S.L.U.

La proposta descriu breument un pla formatiu durant la durada del contracte per mantenir i millorar els coneixements dels gestors inicials així com les possibles noves incorporacions. El pla formatiu

es basaria en quatre aspectes: assolir coneixements per a noves activitats del servei (amb temporabilitat a definir entre Gureak i la UOC), correcció d'errades (quan sigui necessari), formació de gestors de reforç (el mes abans dels finals/inicis de semestre i període de vacances) i formació general dels treballadors assignats al servei (que es realitzarà quan s'acordi amb el treballador). Ara bé, els continguts, mitjans i recursos emprats no es troben suficientment detallats.

. Manca l'aportació d'una planificació temporal detallada del pla de formació proposat que s'adeqüi a l'objectiu de capacitar els agents en el menor temps possible i al de corregir possibles mancances detectades.

En definitiva, es considera que la proposta no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria, o té mancances de detall i/o adequació en algun dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, atès que no s'inclou una planificació temporal detallada del pla de formació. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 1 punt.

C) SOSMATIC, S.L.

La proposta descriu que el pla de formació contínua evolucionarà a partir de les incidències i dades del servei. Per tant, no es planteja un calendari tancat. Es realitzaran micro-accions formatives sobre qüestions concretes. No obstant, no es detallen continguts o mitjans d'aquestes possibles micro-accions.

No s'aporta una planificació temporal detallada del pla de formació proposat que s'adeqüi a l'objectiu de capacitar els agents en el menor temps possible i al de corregir possibles mancances detectades.

En definitiva, la proposta té mancances greus en tots els elements objecte de valoració que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions, o no presenta detalls d'adequació respecte als requeriments específics del servei. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 0 punts.

D) NTT DATA SPAIN S.L.U. - NTT DATA SPAIN BPO S.L.U.

La proposta descriu un programa de formació i actualització continua basat en metodologia Quality Monitoring, plantejada en tres fases: detecció de necessitats, planificació de l'estratègia formativa, experiència d'usuari més potent i innovadora.

S'indica que el pla de formació contínua garantirà un mínim de 25 hores mensuals per gestor, i inclourà: difusió de novetats, reforç de procediments, especialització tasques BO, consolidació d'habilitats de marketing. La detecció de necessitats es portarà a terme mitjançant l'anàlisi de dades i un pla d'autoevaluació de gestors.

Per tant, es proposa un pla de formació continuada dels agents, on es detallen continguts, mitjans i recursos.

De la mateixa manera, s'inclou una planificació temporal detallada del pla de formació proposat, que es considera que s'adequa a l'objectiu de capacitar els agents en el menor temps possible i al de corregir possibles mancances detectades, proposant, per exemple, les següents accions: [·].

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei definits al plec de prescripcions tècniques. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

E) EULEN,S.A.

La proposta descriu un pla de formació contínua de 34 hores pel personal operatiu realitzat des del portal de formació E-Learning APRENDE. Aquest pla inclou les següents fites: queixes, conflictes i reclamacions, sensibilització mediambiental, metodologia LEAN. S'inclou també una formació contínua de 34 hores pel personal de Coordinació i Suport Estructura que inclou el següents punts: sensibilització mediambiental, com ser un bon líder, metodologia LEAN, Influential Skills.

Per tant, tot i que consta una proposta de pla de formació continuada, les fites no es corresponen amb les necessitats del servei requerit. A més, només se n'indiquen les hores (que sembla correspondre a una única acció), sense una planificació temporal, pel que no sembla un programa de formació continuada.

En definitiva, la proposta té mancances greus en tots els elements objecte de valoració que no permeten assegurar la prestació mínima del servei en condicions. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 0 punts.

3.7 Pla de transició (fins a 2 punts):

A) ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES, S.A.

La proposta descriu un pla de transició amb les següents fases i planificació en el temps, un cop formalitzada l'adjudicació: planificació (2 setmanes), que inclou signatura del contracte, reunió kick off inici, elaboració del pla d'implantació, entra d'altres; implantació (3-4 setmanes) que inclou el llançament del pla d'implantació, acompanyament de l'equip operatiu, reforç de processos entre d'altres; millora contínua (anàlisi desviacions fase implantació, ajust de processos...). Es descriu, en cadascuna d'aquestes fases, les activitats i metodologia que permetrà assolir les fites proposades

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei definits al plec de prescripcions tècniques. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

B) GUREAK MARKETING, S.L.U.

La proposta descriu detalladament un pla de transició (activitats, metodologia i fites a assolir), el qual comptarà amb les següents fases i planificació temporal:

- Immediatament a la signatura del contracte, s'establirà un equip de seguiment i un procés d'immersió al projecte dels responsables i coordinadors del servei i les eines UOC.
- Durant la setmana següent es procedirà a la integració informàtica de l'entorn UOC amb l'empresa.
- Dues setmanes després tindrà lloc la presentació dels sistemes d'assegurament de qualitat, per tal de definir informes i eines de seguiment de qualitat del servei.
- Tres setmanes després es planificaran les reunions de coordinació operativa per tal

d'efectuar el seguiment del servei.

En definitiva, es considera que la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei definits al plec de prescripcions tècniques. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

C) SOSMATIC, S.L.

La proposta descriu un pla de transició basat en una estructura de governança entre l'empresa i la UOC, amb una reunió inicial, reunió de seguiment diari inicial, un comitè de criteri setmanal i un comitè d'operativa setmanal. Al final de la setmana tres tindria lloc un milestone d'estabilització i al final de la setmana quatre, el tancament de la transició.

Concretament, el pla de transició descrit a la proposta disposarà de les següents fases: captura del coneixement i alineació institucional; shadowing d'entrada per a perfils no subrogats, transició operativa amb cicles curts; estabilització i validació final.

Per tant, la proposta efectua una descripció detallada de les activitats i metodologia durant la fase de transició, amb descripció de les fites a assolir i la seva planificació en el temps.

En definitiva, es considera que la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei definits al plec de prescripcions tècniques. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

D) NTT DATA SPAIN S.L.U. - NTT DATA SPAIN BPO S.L.U.

La proposta descriu un pla de transició basat en la metodologia EMEAL NDCM. Aquesta transició comptarà amb les següents fases (de les quals se'n descriu les activitats i fites a assolir) i planificació temporal: kick-off (setmana 1); Inventari i traspàs de coneixement (setmanes 1 i 2); sessions formatives i shadowing (setmanes 2 i 3); proves en mode dual (setmana 3); Go-live (setmana 4).

Així mateix, la proposta inclou establir una mesa de coordinació amb representants de la UOC, proveïdor sortint i equip entrant, que farà seguiment dels terminis.

Es pren en consideració que la proposta efectua una descripció detallada de les activitats i metodologia durant la fase de transició, amb descripció de les fites a assolir i la seva planificació en el temps.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei definits al plec de prescripcions tècniques. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

E) EULEN,S.A.

La proposta indica que la transició es basarà en la metodologia de Gestió de Projectes (PMBOK).

Es descriu un pla de transició que disposarà de les següents fases, degudament descrites i detallades pel que fa a activitats i fites a assolir: detecció de necessitats; disseny del servei,

implantació; pas a producció. També s'inclou una calendarització de les accions contemplades a cadascuna de les fases del pla de transició: mobilització (setmana 1), planificació d'inici (setmanes 2 a 8), implantació del servei (setmanes 9 a 20) i pas a producció (setmanes 9 a 20).

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei definits al plec de prescripcions tècniques. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

3.8 Pla de devolució (fins a 2 punts):

A) ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES, S.A.

La proposta descriu un pla de devolució, que tindria lloc en menys de 15 dies, i que inclou: transferència del coneixement; traspàs de material i actius; gestió de persones.

La descripció dels intercanvis d'informació o de documentació necessaris tant amb la UOC com el nou adjudicatari s'aprecia ajustada a les fases i fites a assolir proposades i en la planificació prevista, de manera que es considera que es permetrà garantir la devolució del servei.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei definits al plec de prescripcions tècniques. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

B) GUREAK MARKETING, S.L.U.

La proposta descriu un pla de devolució que comptarà amb les següents fases: preparació (inventari documentació, procediments, registres...); transferència (lliurament i explicació a la UOC i al nou adjudicatari) i tancament (esborrat als servidors de GUREAK de tota la informació i eliminació dels accessos als entorns UOC). Aquest pla es realitzaria en el termini màxim d'una setmana des de la finalització del servei. L'empresa es compromet a mantenir la continuïtat del servei en cas que la UOC requereixi una continuació temporal del servei fins a la incorporació d'una nova adjudicatària.

Les fites a assolir en aquesta fase i la seva planificació en el temps es consideren adequades i coherents per a garantir la correcta devolució del servei a un nou adjudicatari, així com els intercanvis d'informació o de documentació necessaris proposats tant amb la UOC com el nou adjudicatari.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei definits al plec de prescripcions tècniques. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

C) SOSMATIC, S.L.

La proposta descriu un pla de transició que inclourà un procés de shadowing de sortida amb les següents fases i planificació temporal: Revisió d'històric i casuístiques (setmana 3); shadowing en processos alt impacte (setmana 2); shadowing final (setmana 1).

S'inclou una revisió dels documents i procediments per assegurar la seva actualització.

La fase de devolució es tanca amb una reunió a la qual la UOC validarà que el servei es transfereix en condicions òptimes.

Per tant, la proposta descriu les fites a assolir en aquesta fase i la seva planificació en el temps, alhora que incorpora una descripció coherent i adequada dels intercanvis d'informació o de documentació necessaris tant amb la UOC com el nou adjudicatari. Les actuacions proposades permetran garantir la devolució del servei.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei definits al plec de prescripcions tècniques. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

D) NTT DATA SPAIN S.L.U. - NTT DATA SPAIN BPO S.L.U.

La proposta descriu un pla de transició basat en la metodologia NDCM i inclou les següents fases i planificació temporal: inventari i revisió de documentació i coneixement existent (setmana 1); Execució de sessions de traspàs de coneixement amb el nou adjudicatari (setmana 2); transferència d'infraestructures i accés a plataformes (setmanes 2 i 3), sessions d'explicació i validació de documentació tècnica i manuals (setmanes 3 i 4) i validació final i lliurament de l'informe de compliment (setmana 4).

S'inclou una proposta de model de gestió documental estructurat per assegurar la transferència de la informació, consistent en tres mecanismes principals: plataforma de traspàs (espai segur compartit; control d'accessos i registre d'activitat; informació operativa, tècnica i gestió; validació final UOC), coordinació i transferència (mesa tècnica tripartida; sessions knowledge transfer; seguiment via Teams i Sharepoint) i lliuraments finals (informe de devolució; recomanacions i documentació transferida; acta de tancament signada amb la UOC).

Es proposen reunions de coordinació i sessions de transferència de coneixement amb la UOC i el nou adjudicatari.

En aquest sentit doncs, la proposta descriu les fites a assolir en aquesta fase i la seva planificació en el temps i inclou descripció dels intercanvis d'informació o de documentació necessaris tant amb la UOC com el nou adjudicatari; mesures totes que permetran garantir la devolució del servei.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei definits al plec de prescripcions tècniques. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

E) EULEN, S.A.

La proposta descriu les següents fases pel pla de devolució: actualització i registre; traspàs de coneixement (col·laboració amb el nou proveïdor i sessions de shadowing); retorn de material (en un termini de 15 dies). Aquestes fases inclouen les fites a assolir.

S'inclou una calendarització del pla de traspàs del servei, que concreta la planificació temporal d'aquesta fase..

Per tant, la proposta descriu les fites a assolir en aquesta fase i la seva planificació en el temps i

així mateix s'inclou una descripció dels intercanvis d'informació o de documentació necessaris tant amb la UOC com el nou adjudicatari. Tot el proposat sembla que permetrà garantir la devolució del servei.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei definits al plec de prescripcions tècniques. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

3.9 Control quantitatiu (fins a 5 punts):

A) ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES, S.A.

La proposta descriu un sistema de seguiment en temps real amb un control permanent per contrastar constantment l'estat dels ANS.

La proposta indica que es realitzaran els següents d'informes quantitatius: sol·licituds de gestió diàries rebudes, activitats gestionades, activitats gestionades segons tipologia (activitats d'entrada i sortida, encàrrecs i activitats passives), activitats en funció del grau d'urgència i activitats pendents de gestionar.

Es pren en consideració que es fa una proposta detallada dels informes per a dur a terme el seguiment quantitatiu del servei, incloent-hi el seu contingut (sol·licitud de gestió diàries rebudes, activitats gestionades, activitats gestionades segons tipologia (activitats d'entrada i sortida, càrrecs i activitats passives) i periodicitat (control diari de les dades)

Es fa una proposta detallada del seguiment dels acords de nivell de servei quantitatius però no s'inclou una proposta d'informe mensual de seguiment.

Es fa una proposta detallada de les mesures de control quantitatiu del servei que tinguin en compte el volum d'activitats pendents, la productivitat, les desviacions en la planificació i les prioritzacions.

Es fa una proposta d'informe específica pel seguiment quantitatiu d'encàrrecs concrets i puntuals.

En definitiva, tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no permet assegurar el compliment dels requisits o adequació a allò demanat als plecs en la seva totalitat donat que conté té mancances d'adequació en algun d'ells (no s'inclou la proposta d'un informe mensual del ANS quantitatius) Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 3 punts.

B) GUREAK MARKETING, S.L.U.

Es fa una proposta d'un informe diari que faci seguiment dels volums de gestions realitzades per a cada tasca, volums gestionats per cada gestor i assoliment del ANS. Aquest seguiment es proposa realitzar a través de l'automatització de dades mitjançant eines com PowerBI que permeti disposar dades per tipus d'activitat (activitats d'entrada i sortida, encàrrecs activitats passives) per tasca concreta, per gestor i per dia.

Es proposa realitzar un informe setmanal de l'activitat realitzada (activitats d'entrada i sortida, encàrrecs activitats passives) que inclourà temps real de dedicació, temps de dedicació per tasca i

desviació respecte temps previst, volum de tasques finalitzades i nivell d'assoliment dels ANS.

Per tant, es fa una proposta detallada dels informes per a dur a terme el seguiment quantitatiu del servei, incloent-hi el seu contingut i periodicitat. També es detalla la proposta de seguiment dels ANS quantitatius i s'aporta una proposta d'informe mensual de seguiment que es considera adequat.

Per últim, es fa una proposta detallada de les mesures de control quantitatiu del servei que tinguin en compte el volum d'activitats pendents, la productivitat, les desviacions en la planificació i les prioritzacions, com per exemple, en un informe específic pel seguiment quantitatiu d'encàrrecs concrets i puntuals.

Com a element complementari es troba la proposta d'automatització de dades mitjançant eines PowerBI. Aquesta aportació permetria el control de l'estat del servei en temps real i la detecció de possibles desviacions, facilitant la presa de decisions davant de variacions en els volums del servei que puguin afectar els temps de gestió.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, aportant elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 5 punts.

C) SOSMATIC, S.L.

La proposta inclou un control quantitatiu de dades per garantir el compliment dels ANS. Aquest control es faria mitjançant un quadre de control que integra les dades en temps real. Els indicadors d'aquest quadre serien: volum d'entrades per procés, ritme de tramitació, temps d'estada, antiguitat de cues, càrrega per agent, ritme previst vs. ritme real.

Doncs, es fa una proposta detallada dels informes per a dur a terme el seguiment quantitatiu del servei, incloent-hi el seu contingut i periodicitat.

La proposta del seguiment dels acords de nivell de servei quantitatius és detallada però no inclou una proposta d'informe mensual de seguiment.

Es plantegen mesures de control quantitatiu del servei que tinguin en compte el volum d'activitats pendents, la productivitat, les desviacions en la planificació i les prioritzacions (que són les transcrits al primer paràgraf).

Ara bé, no consta una proposta d'informe específica pel seguiment quantitatiu d'encàrrecs concrets i puntuals.

En definitiva, tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no permet assegurar el compliment dels requisits o adequació a allò demanat als plecs en la seva totalitat donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, o bé no és satisfactòria o té mancances d'adequació en algun d'ells, com ara la manca de proposta d'un informe mensual o la manca de proposta d'un informe pel seguiment quantitatiu d'encàrrecs. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 3 punts.

D) NTT DATA SPAIN S.L.U. - NTT DATA SPAIN BPO S.L.U.

La proposta indica l'aportació d'una eina de ticketing de seguiment de l'activitat on es recolliran les dades relatives a l'activitat del servei.

Es proposa, a partir dels ANS, presentar un informe amb una periodicitat mínima mensual que contindrà dades com ara: temps de gestió de sol·licituds, temps d'emissió de tràmits, temps de gestió d'encàrrecs.

Per tant, es fa una proposta detallada dels informes per a dur a terme el seguiment quantitatiu del servei, incloent-hi el seu contingut i periodicitat.

Es fa una proposta detallada del seguiment dels acords de nivell de servei quantitatius i una proposta d'informe mensual de seguiment (amb l'eina del tracking de seguiment).

Es fa una proposta detallada de les mesures de control quantitatiu del servei que tinguin en compte el volum d'activitats pendents, la productivitat, les desviacions en la planificació i les prioritzacions((que són les transcrits al segon paràgraf).

Es fa una proposta d'informe específica pel seguiment quantitatiu d'encàrrecs concrets i puntuals.

Es valora, com a element complementari, la proposta d'automatització de dades mitjançant l'eina de tickering. Aquesta aportació permetria el control de l'estat del servei en temps real i la detecció de possibles desviacions, facilitant la presa de decisions davant de variacions en els volums del servei que puguin afectar els temps de gestió.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, aportant elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 5 punts.

E) EULEN,S.A.

Es proposa un sistema de categorització intel·ligent de cues de treball, amb prioritització per ANS, classificant les peticions per grups de criticitat atenent a l'ANS establert.

Es proposa la realització de diversos informes de seguiment: informe de direcció, de freqüència mensual, que inclourà els principals indicadors de gestió, entre d'altres; informe de progrés, de freqüència setmanal; informe diari amb els principals indicadors de gestió (volum d'interaccions, nivells d'atenció i servei...).

Es proposa un portal d'accés a la informació de gestió del servei en temps real.

Es valora que es fa una proposta detallada dels informes per a dur a terme el seguiment quantitatiu del servei, incloent-hi el seu contingut i periodicitat.

Es valora que es fa una proposta detallada del seguiment dels acords de nivell de servei quantitatius i una proposta d'informe mensual de seguiment.

Es valora que es fa una proposta detallada de les mesures de control quantitatiu del servei que tinguin en compte el volum d'activitats pendents, la productivitat, les desviacions en la planificació i les prioritzacions.

Es valora que es fa una proposta d'informe específica pel seguiment quantitatiu d'encàrrecs. concrets i puntuals.

Es valora, com a element complementari, la proposta d'un portal que permeti a la UOC el seguiment de l'activitat en temps real. Aquesta aportació permetria el control de l'estat del servei en temps real i la detecció de possibles desviacions, facilitant la presa de decisions davant de variacions en els volums del servei que puguin afectar els temps de gestió.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, aportant elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 5 punts.

3.10 Control qualitatiu (fins a 5 punts):

A) ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES, S.A.

Es fa proposta dels informes següents: informe de control de terminis (grau de compliment dels ANS pel que fa als terminis d'execució), informe de qualitat (grau de compliment dels ANS de qualitat). Es proposa realitzar una reunió mensual per compartir els informes mensuals d'ANS i cercar punts de millora.

Per tant, es fa una proposta detallada dels informes per a dur a terme el seguiment qualitatiu del servei, incloent-hi el seu contingut i periodicitat.

Així mateix, es fa una proposta detallada del seguiment dels acords de nivell de servei qualitatius i una proposta d'informe mensual de seguiment, d'acord amb el descrit al primer i segon paràgraf d'aquest punt.-

Per contra, no es fa una proposta detallada de les mesures de control qualitatiu del servei que tinguin en compte els plans de formació o millora específics per gestor.

En definitiva, tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no permet assegurar el compliment dels requisits o adequació al que es demana als plecs en la seva totalitat donat té mancances d'adequació en algun d'ells. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 3 punts.

B) GUREAK MARKETING, S.L.U.

La proposta inclou que cada mensualment es realitzarà un informe on es recollirà la revisió qualitativa d'un mínim del 15% de les gestions realitzades en almenys quatre àmbits d'activitat.

Es proposa realitzar una enquesta digital per tal que els estudiants puguin valorar el temps de resolució i la qualitat de la resolució. Les dades generades per aquesta enquesta s'inclouran a un

informe mensual que es compaginarà amb dades de la revisió interna: volum de gestions per àmbit, volum de gestions revisades, resultats de les millores adoptades en mesos anteriors, accions correctives proposades o formació de gestor en els àmbits amb més incidències.

Doncs, es fa una proposta detallada dels informes per a dur a terme el seguiment qualitatiu del servei, incloent-hi el seu contingut i periodicitat.

Es fa una proposta detallada del seguiment dels acords de nivell de servei qualitatius i una proposta d'informe mensual de seguiment.

Es fa una proposta detallada de les mesures de control qualitatiu del servei que tinguin en compte els plans de formació o millora específics per gestor, establint un sistema de seguiment del seu rendiment, d'acord amb el descrit als paràgrafs primer i segon.

Es valora com a element complementari la proposta de fer una enquesta de satisfacció als estudiants. Aquesta enquesta permetria disposar d'una imatge real de la visió del servei per part dels usuaris finals (els estudiants) més enllà de les dades volumètriques, i ajudar a establir les mesures de correcció necessàries per tal d'augmentar el nivell de satisfacció dels estudiants en la gestió dels seus tràmits.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, aportant elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 5 punts.

C) SOSMATIC, S.L.

La proposta de control qualitatiu inclou una metodologia basada en mostres diaris, dobles validacions, seguiment dels nous agents, revisió casuística difícil i control de coherència documental. A més, proposen l'ús de la IA com a instrument de suport per la detecció d'errors i per l'anàlisi en general del procés de qualitat. La metodologia proposada inclou mesures essencials per al seguiment qualitatiu del servei, aportant la IA com a suport en l'anàlisi a com element de valor afegit, encara que manca detall en la seva proposta d'aplicació i no es plantegen plans de formació o millora específics per gestor per seguir el seu rendiment.

Pel que fa als informes, plantegen un informe mensual del servei que inclou algunes dades qualitatives com patrons d'error i específicament un informe trimestral de qualitat on inclou al detall els resultats dels mostres, índex d'errors, coherència de criteris, proposta d'optimització de fluxos, valoració del calendari acadèmic i impacte previst, etc. No es fa menció però a un seguiment dels ANS qualitatius específics del servei.

Finalment, plantegen mesures de satisfacció d'usuaris, sense detallar de quina manera es calcularia ni l'ús que se'n faria de la informació per la millora qualitativa del servei.

En definitiva, la proposta no és completa i no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria, i té mancances de detall i adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

D) NTT DATA SPAIN S.L.U. - NTT DATA SPAIN BPO S.L.U.

La seva proposta de seguiment qualitatiu es fonamenta en una eina de ticketing que aporten, la qual no tan sols serveix per fer el seguiment quantitatiu del servei, també la revisió de la qualitat del servei. D'aquesta manera tenen en compte aspectes com la correcta aplicació del procediment establert, el contingut del document emès, tràmit o gestió, correcció de la forma del document, correcció de l'idioma. Per tant, proposen un control molt orientat al seguiment dels ANS qualitius del servei, encara que no es detalla de quina manera a l'eina de ticketing es realitzen les auditories internes i revisió per mostreig de tràmits, que tan sols menciona, sense gaires més especificacions.

Proposen un informe qualitatiu (del qual no es detalla periodicitat) on focalitzen en aquests quatre elements (aplicació procediment, contingut, format i idioma) i la seva evolució temporal. A partir de les conclusions de l'informe, plantegen un pla de formació pels agents que incompleixen amb els elements qualitius de valoració ja sigui a nivell de format, ortogràfic o contingut.

Si bé la proposta d'informe aborda el seguiment del ANS del servei, li manca detall perquè no presenta un càlcul específic d'aquests ANS ni tampoc es detalla la seva periodicitat en la seva presentació o en l'aplicació de les propostes de millora.

En definitiva, tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no permet assegurar el compliment dels requisits a allò demanat als plecs en la seva totalitat donat que té mancances en algun dels elements objecte de valoració. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 3 punts.

E) EULEN,S.A.

Proposen un seguiment qualitatiu que busca l'excel·lència i buscar l'arrel de l'error. D'aquesta manera, presenten un sistema de qualitat 360° i de millora continua, aplicant la metodologia Len basada en els pilars de la prevenció (de la qual no presenten mesures concretes), detecció per mitjà d'auditories i correcció amb formació.

Proposen així un seguiment basat en els ANS de referència del servei (Procediment, contingut, forma i idioma) i en unes auditories específiques segons el nivell dels agents (100% de mostreig per agents nous i 5-10% per agents experts) i amb un focus del mostreig si es detecten errors.

Plantegen a més un pla d'acció de qualitat lingüística, fent ús d'eines d'assistència gramatical i auditories de to, aportant un element de valor afegit per garantir la qualitat del servei a nivell gramatical i de personalització de les respostes.

Per a la millora i la correcció contemplen sessions formatives tan individuals com reciclatges de l'equip. A més plantegen una reunió mensual conjunta amb la UOC per definir els criteris de calibratge.

Pel que fa als informes de seguiment, els plantegen mensuals i amb una agregació trimestral, semestral i anual que inclouen a banda d'informació més quantitativa, aspectes de qualitat del servei, sense aportar detall de quins indicadors específics, quedant en aquest punt la seva proposta molt poc detallada.

En definitiva, tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no

permet assegurar el compliment dels requisits o adequació a allò demanat als plecs en la seva totalitat donat que té mancances de detall en algun dels elements objecte de valoració. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 3 punts.

3.11 Infraestructura tècnica aportada (fins a 5 punts):

A) ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES, S.A.

La proposta descriu els equips informàtics que es facilitaran als agents, entre els quals [·].

El servei es realitzarà a unes instal·lacions (sense concretar) on es disposa de pla de contingència i es compleixen els requisits de connectivitat, fent-se constar que Adecco disposa de diverses oficines a Barcelona i a Catalunya amb un ampli horari d'apertura.

La proposta incorpora la gestió i configuració de la xarxa de cada centre d'operacions, però no detalla la connexió a internet que es destinarà al servei i la proposta de connexió a la xarxa UOC.

Pel que fa a la seguretat, es fa un breu esment a la seguretat física de les estacions de treball, i la seguretat lògica, incloent-hi política de gestió de contrasenyes, servidors, bloqueig de les estacions de treball i antivirus i pegats de seguretat. La descripció del sistema de còpies de seguretat i restauració (com a elements que garanteixen la seguretat dels sistemes d'informació) s'aprecia breu i poc detallada.

La proposta descriu breument el sistema de còpies de seguretat i restauració.

La proposta indica que Adecco disposa de diverses oficines a Barcelona i a Catalunya amb un ampli horari d'apertura.

Es pren en consideració que la proposta no fa una descripció detallada de les instal·lacions i l'espai dedicat dins d'aquestes on es prestarà el servei.

Es fa una descripció detallada dels equips informàtics amb els quals es prestarà el servei.

No es fa una descripció detallada dels elements que garanteixen la seguretat dels sistemes d'informació.

Si bé es descriu breument la configuració de la xarxa, no es fa una descripció detallada de la connexió a internet que es destinarà al servei i la proposta de connexió a la xarxa UOC.

En definitiva, la proposta té mancances de detall i/o adequació en almenys tres dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 1 punt.

B) GUREAK MARKETING, S.L.U.

La proposta descriu detalladament l'espai físic (instal·lacions i espais) des d'on es portarà a terme l'activitat (instal·lacions de l'empresa a Badalona), amb descripció de les mesures de seguretat i controls d'accés al mateix.

Tot seguit l'oferta descriu de forma detallada la infraestructura de servidors, sistema i programari de còpies de seguretat i de suport en cas d'incidència així com la infraestructura de xarxa.

La proposta també descriu detalladament les posicions de treball disponibles i els equips de treball personals (equips de sobretaula, equips portàtils, sistema operatiu i programari ofimàtic i de seguretat, dos monitors, auriculars...). El fet de que el punt de treball disposarà de dos monitors, fet que permet agilitzar la tasca dels gestors en facilitar l'accés i revisió de les dades de les peticions.

Es recull que els equips de l'activitat estaran equipats amb VPN, amb client Forti, per garantir la connexió amb l'entorn UOC.

Tot seguit l'oferta descriu el sistema de gestió de seguretat de la informació, programari de detecció de virus, anàlisis de possibles riscos en la seguretat de la informació i les mesures i accions portades a terme per protegir la informació, el robatori de dades i l'accés no autoritzat a la informació.

Es pren en consideració que la proposta fa una proposta detallada de les instal·lacions i l'espai dedicat a la prestació del servei.

Es fa una descripció detallada dels equips informàtics i programari amb els quals es prestarà el servei. Es valora com a element complementari la disponibilitat de dos monitors pels punts de treball.

Es fa una descripció detallada dels elements que garanteixen la seguretat dels sistemes d'informació.

Es fa una descripció detallada de la connexió a internet que es destinarà al servei i la proposta de connexió a la xarxa UOC.

Es fa una descripció detallada del programari complementari que es posi a disposició del servei.

Es valora com a element complementari que el punt de treball disposarà de dos monitors, fet que permet agilitzar la tasca dels gestors en facilitar l'accés i revisió de les dades de les peticions.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, aportant elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 5 punts.

C) SOSMATIC, S.L.

La proposta es centra en descriure els equips informàtics dels punts de treball amb doble monitor, sistemes operatius i navegadors, així com la proposta de gestió i manteniment de l'equipament. També en la descripció de les mesures de seguretat i estabilitat, com ara actualitzacions de seguretat, antivirus corporatiu, limitació d'instal·lació de programari, protecció davant macrodocuments i enllaços sospitosos o encriptació del disc si el servei es presta en remot.

Ara bé, no s'inclou la descripció de de les instal·lacions i l'espai dedicat dins d'aquestes on es

prestarà el servei ni es detalla la connexió a internet destinada al contracte ni la proposta de connexió a la xarxa UOC.

El programari complementari que es posa a disposició del servei està degudament descrit i detallat

En definitiva, la proposta no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria, o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

D) NTT DATA SPAIN S.L.U. - NTT DATA SPAIN BPO S.L.U.

La proposta inclou la descripció detallada de l'edifici des d'on s'oferirà el servei, els espais de treball així com la seguretat i control d'accessos a les instal·lacions.

S'inclou la descripció detallada dels equips informàtics i el programari disponible.

Es descriuen de forma no detallada les mesures de seguretat d'informació. Es detalla la informació de la connexió a Internet i la connexió entre l'empresa i la UOC.

Es detallen les eines pròpies que permeten el seguiment i control de l'activitat.

Es pren en consideració que es fa una descripció detallada de les instal·lacions i l'espai dedicat dins d'aquestes on es prestarà el servei.

Es fa una descripció detallada dels equips informàtics amb els quals es prestarà el servei.

Si bé es fa menció, no es fa una descripció detallada dels elements que garanteixen la seguretat dels sistemes d'informació o una descripció detallada de la connexió a internet que es destinarà al servei i la proposta de connexió a la xarxa UOC.

Es fa una descripció detallada del programari complementari que es posi a disposició del servei, ja sigui pel seguiment quantitatiu com qualitatiu del servei com per a la pròpia organització de l'equip de treball.

En definitiva, tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, no permet assegurar el compliment dels requisits o adequació a allò demanat als plecs en la seva totalitat donat que conté ambigüitats en algun dels elements objecte de valoració, ja que no es fa una descripció detallada dels elements que garanteixen la seguretat dels sistemes d'informació o de la connexió a internet. . Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 3 punts.

E) EULEN,S.A.

La proposta inclou la descripció de les instal·lacions des de les que es portarà a terme el servei.

La proposta descriu mesures de contingència en cas d'incidència, com ara caiguda de la xarxa de comunicacions, caiguda de servidors de fitxers i similar. Però no es descriuen els elements que garanteixen la seguretat dels sistemes d'informació ni la connexió a internet que es destinarà al servei i la proposta de connexió a la xarxa UOC. Tampoc es detallen els equips informàtics amb els

quals es prestarà el servei.

Es pren en consideració que es fa una descripció detallada de les instal·lacions i l'espai dedicat dins d'aquestes on es prestarà el servei.

No es fa una descripció detallada dels equips informàtics amb els quals es prestarà el servei

Si bé s'icloen possibles mesures de contingència, no es fa una descripció detallada dels elements que garanteixen la seguretat dels sistemes d'informació.

No es fa una descripció detallada de la connexió a internet que es destinarà al servei i la proposta de connexió a la xarxa UOC.

Per últim, no apareix la descripció detallada del programari complementari que es posi a disposició del servei, ja sigui pel seguiment quantitatiu com qualitatiu del servei com per a la pròpia organització de l'equip de treball.

En definitiva, la proposta no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria, i té mancances de detall i/o adequació en tres dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 1 punts.

Puntuació final

Per tot allò exposat, es conclou que les puntuacions obtingudes pels licitadors en relació amb les seves propostes avaluable mitjançant judici de valor són les següents:

Puntuació màxima	Punts (màxima puntuació)	ATLAS SERVICIOS EMPRESARIAL ES, S.A.	GUREAK MARKETING, S.L.U.	SOSMATIC , S.L.	NTT DATA SPAIN S.L.U. - NTT DATA SPAIN BPO S.L.U.	EULEN,S.A.
2.1 Equip de treball proposat	5 punts	1 punt	5 punts	2 punts	3 punts	2 punts
2.2 Distribució horària	2 punts	1 punt	2 punts	1 punt	2 punts	1 punt
3.1. Gestió diària del	5 punts	0 punts	3 punts	2 punts	3 punts	0 punts

Puntuació màxima	Punts (màxima puntuació)	ATLAS SERVICIOS EMPRESARIAL ES, S.A.	GUREAK MARKETING, S.L.U.	SOSMATIC , S.L.	NTT DATA SPAIN S.L.U. - NTT DATA SPAIN BPO S.L.U.	EULEN,S.A.
servei						
3.2. Gestió de les puntes de treball	4 punts	1 punt	3 punts	1 punt	3 punts	0 punts
4.1 Pla de formació inicial	3 punts	0 punts	2 punts	1 punt	1 punt	0 punts
4.2 Pla de formació continuada	2 punts	1 punt	1 punt	0 punts	2 punts	0 punts
5.Pla de transició	2 punts	2 punts	2 punts	2 punts	2 punts	2 punts
6.Pla de devolució	2 punts	2 punts	2 punts	2 punts	2 punts	2 punts
7.1 Control quantitatiu	5 punts	3 punts	5 punts	3 punts	5 punts	5 punts
7.2 Control qualitatiu	5 punts	3 punts	5 punts	2 punts	3 punts	3 punts
8.Infraestructu ra tècnica aportada	5 punts	1 punts	5 punts	2 punts	3 punts	1 punt
Total	20 punts	15 punts	35 punts	18 punts	29 punts	16 punts

Finalment, les puntuacions totals obtingudes pels licitadors, ordenades en ordre decreixent, són les

següents:

ATLAS SERVICIOS EMPREARIAL, S.A.	15 PUNTS
GUREAK MARKETING, S.L.U.	35 PUNTS
SOSMATIC, S.L.	18 PUNTS
NTT DATA SPAIN S.L.U. - NTT DATA SPAIN BPO S.L.U.	29 PUNTS
EULEN,S.A.	16 PUNTS

Es fa constar que, les empreses ATLAS SERVICIOS EMPRESARIALES, S.A.; SOSMATIC, S.L. i EULEN,S.A. no han assolit la puntuació mínima exigida de 20 punts perquè s'avaluï l'oferta avaluable mitjançant l'aplicació de fórmules d'acord amb l'indicat l'apartat X del Quadre de referències del Plec de Clàusules Particulars

Signat,

Esther Gonzalvo

Directora de l'Àrea Serveis Acadèmics