

Informe tècnic de valoració de les ofertes presentades en el procediment de contractació relatiu al “Servei d’atenció de Consultes tecnològiques per a la Universitat Oberta de Catalunya”

Expedient HSE00015/2025

1. Antecedents

La convocatòria d’aquest procediment es va publicar en data 21 de octubre de 2025 al Perfil del Contractant d’aquesta entitat. El termini fixat per a la presentació de les proposicions era el dia 20 de novembre de 2025 a les 14.00h.

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

Empresa admesa
SOSMATIC, S.L
NTT DATA SPAIN BPO S.LU

En data 28 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	49 Punts
Criteris i subcriteris	Distribució de la puntuació
1. Equip necessari per a l’execució del servei i estructura	5 punts
2. Metodologia de treball	5 punts
2.1 Descripció de la gestió diària del servei	1 punts
2.2 Elaboració d’un pla per a la gestió de les puntes del servei i incidències	4 punts
3. Seguiment de la prestació	6 punts

3.1 Model de relació i gestió de la comunicació amb la UOC diària i durant la detecció d'una incidència	4 punts
3.2 Exemple informe qualitatiu	2 punts
4. Criteris de valor afegits	18 punts
4.1 Proposta d'una metodologia d'automatització i optimització de gestió i de respostes	5 punts
4.2 Proposta subministrament d'una eina tecnològica	3 punts
4.3 Experiència en atenció per diferents canals, valoració i adaptació d'aquests al servei de la UOC	5 punts
4.4 Proposta de mesures per garantir la qualitat en l'atenció i l'acompanyament	5 punts
5. Casos pràctics	15 punts
5.1 Cas pràctic 1	7,5 punts
5.2 Cas pràctic 2	7,5 punts

1. Equip necessari per a l'execució del servei i estructura (Fins a 5 punts)

Criteri de valoració

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació, es prendran en consideració els següents aspectes: (i) el grau d'adequació, (ii) el grau de coherència i (iii) el grau de detall del procés metodològic proposat pel licitador, en atenció als requeriments i particularitats dels treballs d'assessorament inclosos en l'àmbit del Contracte:

5 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, incorporant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques (per exemple, millorant, desenvolupant i/o complementant les tasques pròpies enumerades al plec de prescripcions tècniques).

2,5 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei** però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

1 punt: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, **no permet assegurar** el compliment dels requisits o l'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'aquests elements.

0,5 punts: La proposta **no és completa** 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 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, o es tracta d'una simple transcripció del Plec de Prescripcions Tècniques.

2. Metodologia de treball (Fins a 5 punts)

2.1 Descripció de la gestió diària del servei (Fins a 1 punt)

Criteri de valoració

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació, es prendran en consideració els següents aspectes: (i) el grau d'adequació, (ii) el grau de coherència i (iii) el grau de detall del procés metodològic proposat pel licitador, en atenció als requeriments i particularitats dels treballs d'assessorament inclosos en l'àmbit del Contracte:

1 punt: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, incorporant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques (per exemple, millorant, desenvolupant i/o complementant les tasques pròpies enumerades al plec de prescripcions tècniques).

0,75 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei** però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

0,5 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, **no permet assegurar** el compliment dels requisits o l'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'aquests elements.

0,25 punts: La proposta **no és completa** 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 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, o es tracta d'una simple transcripció del Plec de Prescripcions Tècniques.

2.2 Elaboració d'un pla per a la gestió de les puntes del servei i incidències (Fins a 4 punts)

Criteri de valoració

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació, es prendran en consideració els següents aspectes: (i) el grau d'adequació, (ii) el grau de coherència i (iii) el grau de detall del procés metodològic proposat pel licitador, en atenció als requeriments i particularitats dels treballs

d'assessorament inclosos en l'àmbit del Contracte:

4 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, incorporant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques (per exemple, millorant, desenvolupant i/o complementant les tasques pròpies enumerades al plec de prescripcions tècniques).

3 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei** però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació de la solució 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 l'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'aquests elements.

1 punt: La proposta **no és completa** 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 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, o es tracta d'una simple transcripció del Plec de Prescripcions Tècniques.

3. Seguiment de la prestació (Fins a 6 punts)

3.1 Model de relació i gestió de la comunicació amb la UOC diària i durant la detecció d'una incidència (Fins a 4 punts)

Criteri de valoració

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació, es prendran en consideració els següents aspectes: (i) el grau d'adequació, (ii) el grau de coherència i (iii) el grau de detall del procés metodològic proposat pel licitador, en atenció als requeriments i particularitats dels treballs d'assessorament inclosos en l'àmbit del Contracte:

4 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, incorporant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques (per exemple, millorant, desenvolupant i/o complementant les tasques pròpies enumerades al plec de prescripcions tècniques).

3 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei** però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació de la solució 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 l'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'aquests elements.

1 punt: La proposta **no és completa** 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 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, o es tracta d'una simple transcripció del Plec de Prescripcions Tècniques.

3.2 Exemple informe qualitatiu (Fins a 2 punts)

Criteri de valoració

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació, es prendran en consideració els següents aspectes: (i) el grau d'adequació, (ii) el grau de coherència i (iii) el grau de detall del procés metodològic proposat pel licitador, en atenció als requeriments i particularitats dels treballs d'assessorament inclosos en l'àmbit del Contracte:

2 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, incorporant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques (per exemple, millorant, desenvolupant i/o complementant les tasques pròpies enumerades al plec de prescripcions tècniques).

1,5 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei** però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

1 punt: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, **no permet assegurar** el compliment dels requisits o l'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'aquests elements.

0,5 punts: La proposta **no és completa** 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 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, o es tracta d'una simple transcripció del Plec de Prescripcions Tècniques.

4. Criteris de valor afegits (Fins a 18 punts)

4.1 Proposta metodologia d'automatització de respostes (Fins a 5 punts)

Criteri de valoració

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació, es prendran en consideració els següents aspectes: (i) el grau d'adequació, (ii) el grau de coherència i (iii) el grau de detall del procés metodològic proposat pel licitador, en atenció als requeriments i particularitats dels treballs d'assessorament inclosos en l'àmbit del Contracte:

5 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, incorporant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques (per exemple, millorant, desenvolupant i/o complementant les tasques pròpies enumerades al plec de prescripcions tècniques).

2,5 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei** però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

1 punt: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, **no permet assegurar** el compliment dels requisits o l'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'aquests elements.

0,5 punts: La proposta **no és completa** 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 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, o es tracta d'una simple transcripció del Plec de Prescripcions Tècniques

4.2 Proposta subministrament d'una eina tecnològica (Fins a 3 punts)

Criteri de valoració

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació, es prendran en consideració els següents aspectes: (i) el grau d'adequació, (ii) el grau de coherència i (iii) el grau de detall del procés metodològic proposat pel licitador, en atenció als requeriments i particularitats dels treballs d'assessorament inclosos en l'àmbit del Contracte:

3 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, incorporant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques (per exemple, millorant, desenvolupant i/o complementant les tasques pròpies enumerades al plec de prescripcions tècniques).

2 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei** però no

incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

1 punt: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, **no permet assegurar** el compliment dels requisits o l'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'aquests elements.

0,5 punts: La proposta **no és completa** 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 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, o es tracta d'una simple transcripció del Plec de Prescripcions Tècniques.

4.3 Experiència en atenció per diferents canals, valoració i adaptació d'aquests al servei de la UOC (Fins a 5 punts)

Criteri de valoració

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació, es prendran en consideració els següents aspectes: (i) el grau d'adequació, (ii) el grau de coherència i (iii) el grau de detall del procés metodològic proposat pel licitador, en atenció als requeriments i particularitats dels treballs d'assessorament inclosos en l'àmbit del Contracte:

5 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, incorporant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques (per exemple, millorant, desenvolupant i/o complementant les tasques pròpies enumerades al plec de prescripcions tècniques).

2,5 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei** però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

1 punt: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, **no permet assegurar** el compliment dels requisits o l'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'aquests elements.

0,5 punts: La proposta **no és completa** 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 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, o es tracta d'una simple transcripció del Plec de Prescripcions Tècniques

4.4 Proposta de mesures per garantir la qualitat en l'atenció i l'acompanyament (Fins a 5 punts)

Criteri de valoració

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació, es prendran en consideració els següents aspectes: (i) el grau d'adequació, (ii) el grau de coherència i (iii) el grau de detall del procés metodològic proposat pel licitador, en atenció als requeriments i particularitats dels treballs d'assessorament inclosos en l'àmbit del Contracte:

5 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, incorporant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques (per exemple, millorant, desenvolupant i/o complementant les tasques pròpies enumerades al plec de prescripcions tècniques).

2,5 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei** però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

1 punt: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, **no permet assegurar** el compliment dels requisits o l'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'aquests elements.

0,5 punts: La proposta **no és completa** 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 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, o es tracta d'una simple transcripció del Plec de Prescripcions Tècniques

5. Casos pràctics(Fins a 15 punts)

5.1 Cas pràctic 1 (fins a 7,5 punts)

Criteri de valoració

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació, es prendran en consideració els següents aspectes: (i) el grau d'adequació, (ii) el grau de coherència i (iii) el grau de detall del procés metodològic proposat pel licitador, en atenció als requeriments i particularitats dels treballs d'assessorament inclosos en l'àmbit del Contracte:

7,5 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, incorporant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats

demanades al plec de prescripcions tècniques (per exemple, millorant, desenvolupant i/o complementant les tasques pròpies enumerades al plec de prescripcions tècniques).

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

3,5 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, **no permet assegurar** el compliment dels requisits o l'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'aquests elements.

1,5 punts: La proposta **no és completa** 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 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, o es tracta d'una simple transcripció del Plec de Prescripcions Tècniques.

5.2 Cas pràctic 2 (fins a 7,5 punts)

7,5 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, incorporant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques (per exemple, millorant, desenvolupant i/o complementant les tasques pròpies enumerades al plec de prescripcions tècniques).

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

3,5 punts: Tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats, **no permet assegurar** el compliment dels requisits o l'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'aquests elements.

1,5 punts: La proposta **no és completa** 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 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, o es tracta d'una simple transcripció del Plec de Prescripcions Tècniques.

3. Valoració

3.1 Equip necessari per a l'execució del servei i estructura (fins a 5 punts):

A) SOSMATIC, S.L

Es defineix una estructura d'equip completa que cobreix de manera íntegra tots els rols i funcions especificats al Plec de Prescripcions Tècniques. Es detallen amb claredat les responsabilitats del Cap de Servei, coordinadors, Agents exclusius i compartits, i les funcions de suport de Qualitat, assegurant l'adequació del personal per a la gestió multicanal i el control dels ANS, i s'inclouen rols especialitzats.

No obstant això, la descripció d'aquests rols complementaris es limita a les funcions bàsiques esperades per garantir l'operativa, sense oferir una planificació detallada o estratègica de com la seva actuació es traduirà en elements tangibles de valor afegit, més enllà del que ja s'espera en el compliment del servei.

La proposta garanteix de manera clara i coherent el compliment de tots els requeriments d'estructura i rols demandats pel servei, i això permet l'adequació total de la solució a les necessitats específiques del contracte.

En definitiva, la proposta **cobreix tots els aspectes demandats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demandades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **2,5 punts**.

B) NTT DATA SPAIN BPO S.LU

L'oferta tècnica defineix una estructura organitzativa piramidal que compleix amb claredat els requeriments de l'apartat relatiu a l'equip. Es detallen amb precisió els rols clau (Responsable, Coordinador/a, Supervisor/a i Gestors de Qualitat, i Agents de N1 i N2) i les seves responsabilitats, assegurant l'alineament amb l'objectiu d'oferir una atenció tecnològica integral i resolutiva.

Tanmateix, tot i que l'estructura garanteix la correcta execució del servei i l'adequació dels perfils a les tasques definides (incloent-hi la gestió de pics i els plans de contingència), el disseny de l'equip no incorpora elements o rols complementaris (més enllà del que ja s'espera en un servei d'aquesta naturalesa) que aportin un valor afegit diferenciador i estratègic respecte al servei.

En definitiva, l'estructura i la descripció dels rols i les competències cobreixen tots els aspectes demandats i permeten assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei.

En definitiva, la proposta **cobreix tots els aspectes demandats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demandades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **2,5 punts**.

3.2 Metodologia de treball (fins a 5 punts):

3.2.1. Descripció de la gestió diària del servei (Fins a 1 punt)

A) SOSMATIC, S.L

La proposta de gestió diària estableix un circuit d'atenció clar i traçable, fonamentat en la monitorització contínua del tauler d'activitat i l'assignació dinàmica d'agents per complir amb els ANS. El flux de cinc passos és coherent i segueix una lògica d'escalada progressiva.

La descripció es centra en la reacció a la demanda (seguiment del tauler) sense incorporar elements complementaris que aportin valor afegit als requeriments del servei. Com per exemple, s'hagués pogut incorporar accions proactives clau, com la revisió de tendències o l'alerta precoç basada en dades històriques i predictives.

En definitiva, la proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **0,75 punts**.

B) NTT DATA SPAIN BPO S.LU

La descripció de la gestió diària, estructurada en planificació, execució i control, cobreix tots els aspectes demandats amb un grau d'adequació i detall adients. Com a elements complementaris que aporten un valor afegit significatiu i que van més enllà del requeriment mínim, destaquen:

- Triple Cicle de Control: La combinació de daily meetings (alineació), la metodologia NDCM (execució) i la sessió de tancament operatiu diari (control/aprenentatge) assegura una traçabilitat i una capacitat de reacció/correcció immediates.
- Model Iteratiu de Qualitat: El detall sobre l'auditoria multicanal, el control de qualitat mensual, les sessions d'aprenentatge i la ràpida actualització de la base de coneixement (punts clau per a la transformació de l'atenció) ofereixen una solidesa metodològica que garanteix el compliment dels ANS i la millora contínua de forma proactiva.

En definitiva, la proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, incorporant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques (Triple Cicle de Control, i Model Iteratiu de Qualitat). Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **1 punt**.

3.2.2. Elaboració d'un pla per a la gestió de les puntes del servei i incidències (Fins a 4 punts)

A) SOSMATIC, S.L

L'oferta tècnica presenta un grau d'adequació, coherència i detall exhaustiu que no cobreix completament i amb escreix els requeriments del plec. El pla es fonamenta en la mobilització

immediata de recursos ja formats i en un control basat en mètriques.

Com a elements complementaris que aporten un valor afegit substancial, es destaquen:

- Activació mètrica i quantificada: La definició d'un llindar concret (el backlog supera un 10% del llindar normal) com a element d'activació del protocol de reforç elimina l'ambigüitat i garanteix una reacció immediata i objectiva.
- Solidesa de recursos humans i logística: La disposició d'una reserva logística immediata (dispositius preparats) i un departament de recursos humans propi dedicat a la contractació ràpida de perfils tecnològics assegura la capacitat d'activació sense dependre de tercers, un element crític per a la continuïtat del servei.
- Model de formació modular per a puntes: La metodologia de formació en blocs per tipologies permet que els agents compartits siguin operatius en qüestió de dies laborables per a les tasques de més volum, optimitzant la capacitat de resposta en els moments clau del calendari acadèmic.

En definitiva, la proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, incorporant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques (per exemple, incorpora elements complementaris d'alta qualitat que milloren significativament l'eficàcia i la rapidesa en el compliment dels ANS). Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **4 punts**.

B) NTT DATA SPAIN BPO S.LU

La proposta esmenta la capacitat d'integrar agents de reforç (fins a 50 en 15 dies) i l'ús de bots conversacionals per absorbir trànsit, la qual cosa denota un model escalable. No obstant això, la proposta presenta mancances de detall i ambigüitats en almenys dos elements objecte de valoració, la qual cosa no permet assegurar amb suficient claredat l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei:

- Ambigüitat en l'activació de reforç: L'oferta no detalla amb claredat el mecanisme d'activació dels recursos de reforç (agents), especialment per a les puntes imprevistes. Si bé esmenta que les desviacions menors (fins al 10%) són absorbides per flexibilitat i els increments moderats (10-30%) mitjançant un programa de retenes, no s'especifica quin indicador objectiu (mètrica de backlog o temps d'espera) activa el programa de retenes, depenent d'una decisió subjectiva dels supervisors.
- Manca d'especificació de recursos preformats: L'oferta esmenta la capacitat d'integrar ràpidament agents, però no aporta la garantia d'una bossa d'agents ja formats i amb vincle preestablert amb la UOC. La manca d'aquesta garantia incrementa el risc operatiu en la incorporació i formació de nou personal en períodes crítics.

En definitiva, la proposta **no és completa** o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració (la proposta no és completa ni té el detall necessari en els protocols d'activació objectiva i la disponibilitat de recursos de reforç preformats) 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**.

3.3 Seguiment de la prestació (fins a 6 punts):

3.3.1 Model de relació i gestió de la comunicació amb la UOC diària i durant la detecció d'una incidència (Fins a 4 punts)

A) SOSMATIC, S.L

La proposta compleix amb tots els requeriments establerts per al seguiment del servei i la detecció proactiva d'incidències. El model proposat assegura la traçabilitat i la fluïdesa de la comunicació mitjançant una estructura ben definida de canals multilaterals.

Es detallen amb claredat els canals operatius, i es defineix un règim de seguiment eficaç amb reunions setmanals (operativa) i mensuals (estratègica/ANS). A més, l'establiment d'un Protocol 24x7 amb alerta automàtica per a incidències fora d'horari garanteix la gestió de la crisi i la comunicació amb la UOC en tot moment.

No obstant això, no s'incorporen elements complementaris que aportin un valor afegit o que millorin de manera significativa el marc de comunicació ja exigint i esperat per al servei.

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

B) NTT DATA SPAIN BPO S.LU

La proposta és coherent i demostra un grau d'adequació i detall alt, complint amb tots els requeriments de comunicació sol·licitats. El model diferencia clarament la comunicació interna i l'externa, i s'articula sobre tres nivells de reunió ben definits: estratègic, tàctic i operatiu. Aquesta estratègia garanteix l'alineament de les decisions des de la direcció fins a l'execució diària.

L'ús d'eines digitals col·laboratives com Microsoft Teams com a canal principal, tant per a reunions com per a la gestió de missatges urgents i intercanvi de documentació, assegura la traçabilitat i la resposta fluida. El règim de reunions estructurades és adequat per al seguiment continuat dels ANS i la millora de la qualitat.

No obstant això, tot i la robustesa de l'estructura de comunicació, la proposta no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit.

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

3.3.2 Exemple informe qualitatiu (Fins a 2 punts)

A) SOSMATIC, S.L

La proposta presentada conté mancances greus d'adequació i detall que impedeixen assegurar la correcta prestació del servei d'assessorament i la seva utilitat per a la UOC. S'han detectat mancances en almenys dos elements fonamentals de l'apartat:

- Manca d'adequació als requeriments específics (Referència a ANS aliens): L'informe presentat detalla Acords de Nivell de Servei (ANS) que no corresponen al present plec.
- Mancança de detall qualitatiu (enfocament exclusivament quantitatiu): La proposta centra el seu reporting exclusivament en mètriques quantitatives ometent o minimitzant els indicadors qualitatius i l'anàlisi de tendències. Aquesta manca de visió qualitativa no permet avançar en l'eix de millora contínua demanat per la UOC.

En definitiva, la proposta **no és completa** o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració (ja que els indicadors d'informe es basen en un context aliè al plec i presenten una deficiència crítica en el detall qualitatiu necessari per a la correcta gestió i millora del servei) que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat a proposta no és completa ni s'adequa als requisits específics. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **0,5 punts**.

B) NTT DATA SPAIN BPO S.LU

La proposta per a l'informe qualitatiu compleix parcialment amb els requeriments mínims d'un reporting bàsic. Assegura l'entrega diària d'un informe i estableix el creuament de dades entre el CAU (eina de gestió) i la centraleta telefònica, que permetrà cobrir les dades de volumetria per canal, ANS telefònics i incidències. No obstant això, aquesta proposta conté ambigüitats i mancances d'adequació crucials que impedeixen garantir el compliment total dels requeriments de seguiment:

L'oferta es refereix a l'informe com a "qualitatiu" però només inclou indicadors bàsics i quantitatius (volumetria, ANS, temàtica i incidències). No es detallen els elements que aportarien la qualitat real a l'informe (p. ex., anàlisi de causa-arrel de les consultes recurrents, feedback específic dels agents, detecció d'ambigüitats en la Base de Coneixement o recomanacions de millora).

En definitiva, tot i que la proposta és coherent i està en línia amb els requeriments demanats (entrega diària), **no permet assegurar** el compliment del caràcter qualitatiu de l'informe ni l'adequació total de les mètriques per a una anàlisi estratègica completa, donat que conté ambigüitats en la definició i mancances en les fonts de dades utilitzades. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **1 punt**.

3.4 Criteris de valor afegits (fins a 18 punts):

3.4.1 Proposta d'una metodologia d'automatització i optimització de gestió i de respostes (Fins a 5 punts)

A) SOSMATIC, S.L

La proposta cobreix amb un grau d'adequació, coherència i detall alt tots els requeriments del servei, focalitzant-se en la reducció del Temps Mitjà Operatiu (TMO) i la millora de la Resolució en Primer Contacte (FCR) sense comprometre la qualitat. El disseny operatiu demostra un alt nivell d'integració entre el factor humà i l'automatització.

S'incorporen elements complementaris que aporten un valor afegit estratègic que transcendeix els

requeriments del plec:

- Enrutament intel·ligent i priorització de context: La capacitat d'identificar la casuística (accés, avaluació) i l'idioma automàticament per enrutar i prioritzar la consulta (element crucial en moments crítics de l'any acadèmic) millora l'experiència de l'usuari i garanteix el compliment dels ANS d'una manera proactiva.
- Assistència a l'Agent amb Intel·ligència Artificial (IA): La preparació d'una resposta base amb missatges tipus i articles d'ajuda dissenyada per ser adaptada per l'agent en només 10-20 segons és un element d'optimització d'eficiència d'alt valor. Aquesta implementació, que es detalla en l'Annex d'IA, garanteix una reducció dràstica del TMO i assegura la qualitat i coherència de les respostes.

En definitiva, la proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, incorporant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques (Enrutament intel·ligent i priorització de context i Assistència a l'Agent amb Intel·ligència Artificial (IA)). Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **5 punts**.

B) NTT DATA SPAIN BPO S.LU

La proposta és coherent i adequada. L'objectiu de reduir el temps de resposta i augmentar l'eficiència sense comprometre la qualitat és clar. La proposta enumera actuacions que cobreixen els aspectes essencials de l'automatització:

- Eficiència operativa: S'inclou la classificació automàtica de consultes (Machine Learning), l'assistència augmentada per IA (suggeriment de respostes contextuais) i l'automatització de tasques repetitives (RPA), la qual cosa garanteix l'optimització del TMO i la FCR.
- Qualitat i coherència: La inclusió d'eines d'autoavaluació de qualitat lingüística i l'ús de plantilles intel·ligents de resposta garanteixen la coherència comunicativa i la rapidesa, elements clau en el servei.
- Gestió i aprenentatge: L'aprenentatge continu i l'auto-generació d'informes diaris basats en Power BI asseguren la detecció d'incidències i la millora constant.

No obstant això, la proposta garanteix el compliment amb eficiència, però no presenta elements únics o adaptacions específiques a la casuística de la UOC que aportin un valor afegit diferencial respecte a les necessitats demanades.

En definitiva, la proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **2,5 punts**.

3.4.2 Proposta subministrament d'una eina tecnològica (Fins a 3 punts)

A) SOSMATIC, S.L

La proposta presenta una solució amb un grau d'adequació i coherència alt. El model, basat en la integració de la plataforma Chatterbot amb l'eina de la UOC, compleix de manera íntegra i clara amb tots els requeriments del servei, ja que:

1. Garanteix l'omnicanalitat Real i la Traçabilitat.
2. Maximitza la productivitat de l'agent.
3. Assegura el control i el seguiment.

No obstant això, tot i que la proposta és completa i robusta, les característiques descrites es consideren funcionalitats esperades i pràctiques estàndard en una solució de Contact Center omnicanal moderna. La proposta no inclou elements complementaris, tecnologies de valor afegit exclusives, o adaptacions úniques a la metodologia de la UOC que transcendeixin els requeriments base.

En definitiva, la proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat, **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **2 punts**.

B) NTT DATA SPAIN BPO S.LU

La proposta tècnica presenta una solució de Centraleta Cloud amb Suite Omnicanal i eina CRM integrada que demostra un grau d'adequació i coherència alt. El model cobreix de manera íntegra tots els aspectes demanats, garantint un entorn tecnològic modern i funcional per a la gestió multicanal i el seguiment del servei.

Els elements descrits com la capacitat d'enrutament en una única cua, la integració de sistemes IVR, la gravació (trucades/pantalles) i l'accés a panells de monitorització i reporting en temps real, són necessaris i permeten assegurar de forma clara el compliment dels requeriments operatius. Així mateix, l'eina CRM proposada, amb característiques com la parametrització de processos sense interrupció, l'adaptabilitat i l'escalabilitat, permeten l'adequació de la solució a les necessitats operatives i futures del servei.

No obstant això, la proposta descriu principalment funcionalitats i característiques que es consideren estàndard o esperades en una suite omnicanal Cloud professional d'última generació. No s'identifiquen elements complementaris, tecnologies pròpies o adaptacions úniques de l'eina que aportin un valor afegit significatiu amb relació a les necessitats específiques del plec.

En definitiva, la proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat, **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **2 punts**.

3.4.3 Experiència en atenció per diferents canals, valoració i adaptació d'aquests al servei de la UOC (Fins a 5 punts)

A) SOSMATIC, S.L

La proposta cobreix amb un grau d'adequació, coherència i detall màxim tots els aspectes demanats relatius a la gestió omnicanal, la resposta a consultes i l'experiència prèvia. El model es basa en una arquitectura tecnològica robusta (integració de Salesforce / Enreach) i una

experiència àmplia amb clients similars que garanteixen el compliment de tots els requeriments operatius.

S'incorporen, a més, elements complementaris que aporten un valor afegit estratègic que transcendeix les tasques pròpies del plec, orientant el servei cap a la transformació digital i l'eficiència proactiva:

- Enfocament estratègic en l'autoservei i la desviació de volum.
- Adaptació profunda al context UOC i personalització d'usuari.
- Monitorització avançada per a la millora contínua de l'omnicanalitat.

En definitiva, la proposta **cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, incorporant elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques (estratègia d'autoservei proactiva, una alta personalització al context UOC i una monitorització avançada orientada a la millora contínua de l'eficiència digital). Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **5 punts**.

B) NTT DATA SPAIN BPO S.LU

La proposta cobreix amb un grau d'adequació, coherència i detall màxim tots els aspectes demanats, basant la seva capacitat en una experiència multicanal àmpliament contrastada i quantificada amb projectes de gran abast.

S'incorporen elements complementaris que aporten un valor afegit estratègic i d'innovació clarament superior al mer compliment de les tasques pròpies:

- Experiència quantificada i traslladable.
- Optimització avançada de canals no immediats (Correu/Formulari).
- Enfocament de productivitat intel·ligent al telèfon.
- Planificació Estratègica de Canals Emergents.

En definitiva, la proposta **cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, incorporant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques (milloren i desenvolupen les tasques pròpies mitjançant un benchmarking quantificat d'experiència i solucions tecnològiques avançades; etiquetatge automàtic, scripts dinàmics i planificació estratègica de canals emergents). Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **5 punts**.

3.4.4 Proposta de mesures per garantir la qualitat en l'atenció i l'acompanyament (Fins a 5 punts)

A) SOSMATIC, S.L

La proposta es focalitza a assegurar un servei eficaç i coherent amb la cultura de la UOC, mitjançant un model basat en la supervisió, la formació i la motivació.

La proposta cobreix de manera clara i detallada tots els aspectes demanats per a la gestió de la qualitat, incloent-hi:

- Control i Auditories
- Formació
- Seguiment
- Gestió de desviacions

La claredat i l'estructuració d'aquests processos permeten assegurar el compliment dels requeriments del servei i l'adequació de la solució proposada.

No obstant això, la proposta no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit o diferencial significatiu respecte a allò que és esperable en un pla de qualitat d'un servei tecnològic d'alt nivell. Els elements esmentats són considerats bones pràctiques necessàries per al compliment d'un servei eficaç, però no transcendeixen els requeriments propis.

En definitiva, la proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **2,5 punts**.

B) NTT DATA SPAIN BPO S.LU

La proposta és coherent i està conceptualment ben alineada amb els objectius del servei. Inclou elements de control essencials com la supervisió diària, la revisió setmanal de la qualitat (mostreig de casos multicanal), la formació contínua i el manteniment d'una Base de Coneixement viva.

No obstant això, tot i la seva coherència, la proposta presenta mancances de detall i ambigüitats que impedeixen assegurar l'adequació total a la qualitat exigida, fet que la situa a un nivell inferior al compliment total: S'observa una manca d'adequació en la gestió de la formació cap als agents.

En definitiva, la proposta **no és completa** o té mancances de detall i/o adequació en almenys dos dels elements objecte de valoració, conté ambigüitats significatives en la definició dels instruments de mesura de la qualitat i mancances en els detalls dels plans de coaching individualitzat, elements fonamentals per a l'adequació de la solució, 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 **0,5 punt**.

3.5 Casos pràctics (fins a 15 punts):

Cas pràctic 1:

A) SOSMATIC, S.L

La proposta detalla un flux de resolució coherent i complet per a una incidència tècnica a través del xat. El model presentat segueix una lògica seqüencial, assegurant una atenció metòdica i centrada en l'objectiu de resoldre la incidència de la càmera d'un usuari.

Compliment dels requeriments:

- Compliment de la metodologia: La taula divideix el procés en fases lògiques (Recepció, Verificació bàsica, Prova guiada, Compatibilitat, Avaluació i Solució/Seguiment), garantint

que l'agent no ometi cap pas necessari per al diagnòstic i la resolució.

- Enfocament en l'usuari: S'inicia amb escolta activa i missatge tranquil·litzador per reduir l'angoixa, complint amb l'objectiu d'empatia i tracte proper.
- Diagnòstic tècnic rigorós: Les fases 2, 3 i 4 aborden els punts tècnics clau: comprovació de la rotació automàtica del mòbil, verificació de navegadors i dispositius compatibles (Chrome/Edge), i confirmació de permisos de càmera/micròfon.
- Gestió Proactiva de la Solució: La fase final proposa una nova prova guiada amb altre dispositiu si cal i recorda la simulació, assegurant que la resolució sigui efectiva.

La seqüència d'accions és totalment coherent i adequada per a la gestió d'un cas tècnic, cobrint tots els passos necessaris per guiar l'usuari fins a la resolució.

Manca d'elements complementaris:

Les accions descrites es basen en un protocol de resolució de problemes esperable i lògic per a aquest tipus d'incidència (verificació, descart de causes, nova prova). No s'identifiquen elements complementaris que aportin un valor afegit que transcendeixi el compliment excel·lent dels requisits:

- No s'inclou l'ús d'eines d'assistència per IA en temps real per a l'agent
- No es detalla un mecanisme de revisió proactiva de la base de coneixement o documentació de la UOC si es detecta una ambigüitat durant l'atenció.
- L'estructura del cas es limita al flux d'acció/objectiu sense oferir una alternativa o un enfocament estratègic addicional a la resolució
- Manca personalització cap a l'estudiant.

En conclusió, la proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en el cas pràctic, **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei** amb un alt grau de detall i coherència, però no incorpora elements complementaris que aportin un valor afegit en relació a les necessitats demanades. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador **5,5 punts**.

B) NTT DATA SPAIN BPO S.LU

S'observa que el licitador ha presentat una proposta tècnica de 9 pàgines, contravenint l'apartat V del Quadre de Característiques que limitava l'extensió a 6 pàgines. Tal com s'indica al PCP:

“Extensió màxima del contingut? SÍ ☒ Número màxim de pàgines: 6, lletra Arial o similar, dimensió 10 punts, interlineat simple. Es permeten altres formats complementaris per poder presentar la proposta com ara una presentació visual o audiovisual. La proposta ha de seguir l'estructura de contingut relacionat anteriorment. En cas que el número de pàgines de la proposta excedeixi el límit màxim anteriorment indicats, únicament seran objecte de valoració dit número màxim de pàgines, a comptar des de l'inici del document”.

Pels motius exposats, els serveis tècnics han procedit a avaluar únicament el contingut comprès fins a la pàgina 6 (sense tenir en compte la portada i l'índex) i ha descartat la setena pàgina, per excedir l'extensió màxima indicada als plecs, a efectes de valoració.

L'actuació dels serveis tècnics es fonamenta en el caràcter de *lex inter partes* dels plecs, tal com recull la doctrina del TCCSP (Resolució 211/2019), que obliga a l'estricta compliment de les seves clàusules per garantir els principis d'igualtat de tracte i transparència. Avaluar les pàgines

excedents suposaria una vulneració de la concurrència competitiva. Addicionalment, en la resolució esmentada el Tribunal va acceptar descomptar les dues primeres pàgines (portada i índex) perquè *"no contenen informació addicional rellevant per a la valoració de l'oferta"*.

En el mateix sentit, la Resolució 15/2022, fonamenta que l'incompliment d'un requisit d'extensió no s'ha de traduir en una exclusió automàtica, dita doctrina estableix que la sanció a l'excés d'informació ha de ser la no consideració d'aquesta. En coherència amb la Resolució 46/2024, qualsevol documentació que sobrepassi els límits establerts (com ara annexos no autoritzats o pàgines addicionals) s'ha de considerar com a no presentada a efectes de puntuació.

Per tot el que ha estat exposat, i en aplicació del principi *in claris non fit interpretatio*, els serveis tècnics han procedit a l'avaluació estricta de les primeres 6 pàgines, garantint que la puntuació final respongui exclusivament al contingut que s'ajusta a les regles de la licitació.

Atès que la proposta de resolució d'aquest cas pràctic es troba en les pàgines de la proposta que excedeixen del nombre de pàgines límit indicat, en aplicació de la doctrina esmentada, no procedeix tenir-la en compte ni valorar-la, de manera que no s'atorga puntuació en aquest criteri (0 punts).

Cas pràctic 2:

A) SOSMATIC, S.L

La proposta per a la resolució del cas pràctic sobre la incidència de la càmera (smowl) cobreix de manera exhaustiva, coherent i clara tots els aspectes demanats per a la gestió d'una consulta tècnica per xat. El flux es desenvolupa seguint una lògica metòdica i empàtica:

- Rigor tècnic: El protocol aborda les causes més habituals i complexes (Verificacions bàsiques, SO/navegador compatible, permisos del navegador) en un ordre eficient, assegurant que el diagnòstic sigui ràpid i precís.
- Enfocament humà: S'inicia amb un tracte proper i finalitza amb un comiat que inclou assegurament i recordatoris, promovent un clima de confiança.
- Completesa: S'aborden tots els escenaris de resolució, inclosa la necessitat d'utilitzar un altre dispositiu, assegurant la continuïtat de l'operativa.

Elements complementaris i valor afegit:

- Enfocament en l'operativa proactiva
- Gestió de la base de coneixement
- Personalització del cas

En conclusió, la proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, incorporant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques (per exemple, no és una simple transcripció dels passos de resolució, sinó un protocol de qualitat que incorpora elements de prevenció d'incidències, assegurament d'operativa (valor afegit explícit) i una clara orientació a la millora de l'eficiència (reducció de recontactes)). Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador la màxima puntuació de **7,5 punts**.

B) NTT DATA SPAIN BPO S.LU

S'observa que el licitador ha presentat una proposta tècnica de 9 pàgines, contravenint l'apartat V del Quadre de Característiques que limitava l'extensió a 6 pàgines. Tal com s'indica al PCP:

“Extensió màxima del contingut? Sí ☒ Número màxim de pàgines: 6, lletra Arial o similar, dimensió 10 punts, interlineat simple. Es permeten altres formats complementaris per poder presentar la proposta com ara una presentació visual o audiovisual. La proposta ha de seguir l'estructura de contingut relacionat anteriorment. En cas que el número de pàgines de la proposta excedeixi el límit màxim anteriorment indicats, únicament seran objecte de valoració dit número màxim de pàgines, a comptar des de l'inici del document”.

Pels motius exposats, els serveis tècnics han procedit a avaluar únicament el contingut comprès fins a la pàgina 6 (sense tenir en compte la portada i l'índex) i ha descartat la setena pàgina, per excedir l'extensió màxima indicada als plecs, a efectes de valoració.

L'actuació dels serveis tècnics es fonamenta en el caràcter de *lex inter partes* dels plecs, tal com recull la doctrina del TCCSP (Resolució 211/2019), que obliga a l'estricta compliment de les seves clàusules per garantir els principis d'igualtat de tracte i transparència. Avaluar les pàgines excedents suposaria una vulneració de la concurrència competitiva. Addicionalment, en la resolució esmentada el Tribunal va acceptar descomptar les dues primeres pàgines (portada i índex) perquè *“no contenen informació addicional rellevant per a la valoració de l'oferta”*.

En el mateix sentit, la Resolució 15/2022, fonamenta que l'incompliment d'un requisit d'extensió no s'ha de traduir en una exclusió automàtica, dita doctrina estableix que la sanció a l'excés d'informació ha de ser la no consideració d'aquesta. En coherència amb la Resolució 46/2024, qualsevol documentació que sobrepassi els límits establerts (com ara annexos no autoritzats o pàgines addicionals) s'ha de considerar com a no presentada a efectes de puntuació.

Per tot el que ha estat exposat, i en aplicació del principi *in claris non fit interpretatio*, els serveis tècnics han procedit a l'avaluació estricta de les primeres 6 pàgines, garantint que la puntuació final respongui exclusivament al contingut que s'ajusta a les regles de la licitació.

Atès que la proposta de resolució d'aquest cas pràctic es troba en les pàgines de la proposta que excedeixen del nombre de pàgines límit indicat, en aplicació de la doctrina esmentada, no procedeix tenir-la en compte ni valorar-la, de manera que no s'atorga puntuació en aquest criteri (0 punts).

Puntuació final

Per tot allò exposat, es conclou que les puntuacions obtingudes pel/s licitador/s en relació amb les seva/es proposta/es avaluables mitjançant judici de valor són les següents:

Taula de puntuació			
Puntuació màxima	Punts (màxima puntuació)	SOSMATIC, SL.	NTT DATA SPAIN BPO S.L.U
1. Equip necessari per a l'execució del servei i estructura	5 punts	2,50 punts	2,50 punts

Taula de puntuació			
Puntuació màxima	Punts (màxima puntuació)	SOSMATIC, SL.	NTT DATA SPAIN BPO S.L.U
2. Metodologia de treball	5 punts	4,75 punts	2 punts
3. Seguiment de la prestació	6 punts	3,50 punts	4 punts
4. Criteris de valor afegits	18 punts	14,50 punts	10 punts
5. Casos pràctics	15 punts	13 punts	0 punts
Total	49 punts	38,25 punts	18,50 punts

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

SOSMATIC, S.L	38,25 punts
NTT DATA SPAIN BPO S.LU	18,50 punts

A la vista de les puntuacions obtingudes, i donat que l'apartat X del Quadre de referències del Plec de Clàusules Particulars establia, en relació amb la puntuació mínima a obtenir perquè s'avalués l'oferta avaluable mitjançant l'aplicació de fórmules, que "la puntuació mínima a obtenir perquè s'avalui l'oferta avaluable mitjançant l'aplicació de fórmules es del 50% del total dels criteris sotmesos a judici de valor, és a dir 24,5 punts", resulta procedent excloure a **NTT DATA SPAIN BPO S.LU**, del procediment de licitació de referència per no haver assolit la puntuació mínima exigida, de conformitat amb l'article 146.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

A Barcelona,

Signat,

Elisenda Farràs Bigas
Directora de l'àrea d'Acompanyament i orientació