

Informe tècnic de valoració de les ofertes presentades en el procediment de contractació relatiu al “Servei de manteniment i evolució d’aplicacions”

Expedient HSE00017/2025 (LOT D)

1. Antecedents

La convocatòria d’aquest procediment es va publicar en data 25 d'agost de 2025 al Perfil del Contractant d’aquesta entitat. El termini fixat per a la presentació de les proposicions era el dia 6 d'octubre de 2025 a les 14.00h.

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

LOT	Empresa admesa
D	ACCENTURE, S.L.U
D	AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.
D	DEUSTO SEIDOR, S.A.U.
D	INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U
D	INETUM ESPAÑA, S.A.
D	IZERTIS, S.A.
D	VASS CONSULTORÍA DE SISTEMAS

En data 30 d'octubre 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 les 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 el que s'estableix 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.- Servei Recurrent	12 punts
1.1.- Descripció tècnica del servei	6 punts
1.2.- Equip de treball	6 punts
2.- Serveis de desenvolupament sota demanda	12 punts
2.1.- Descripció tècnica per tipus de servei sota demanda	4 punts
2.2.- Procediments de qualitat i estimació d'esforços	4 punts
2.3.- Equip de treball	4 punts
3.- Model de Servei	4 punts
3.1- Model organitzatiu global	2 punts
3.2.- Fases del servei	2 punts
4.- Arquitectura	5 punts
5.- Pla de Transformació	12 punts
6.- Innovació i valor afegit	4 punts
6.1.- Qualitat i continuïtat del negoci	2 punts
6.2.- Proves de concepte	2 punts

Normalització

Per a cadascun dels criteris subjectius, una vegada determinada la puntuació tècnica de l'apartat per a totes les ofertes, s'aplicarà la següent fórmula lineal i proporcional on l'oferta tècnica amb la millor valoració obtindrà la màxima puntuació de l'apartat, la resta d'ofertes obtindran una puntuació proporcional i l'oferta que obté valoració zero mantindrà els zero punts:

$$Pop = P * \frac{VTop}{VTmv}$$

On:

Pop és la puntuació de l'apartat per a l'oferta a valorar.

P és la puntuació màxima de l'apartat.

VTop és la valoració tècnica de l'apartat per a l'oferta que es puntua.

VTmv és la valoració tècnica de l'apartat amb millor valoració.

1 Servei Recurrent

1.1 Descripció tècnica del servei. (fins 6 punts)

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

- El grau d'adequació del model proposat a les prescripcions tècniques demanades en relació a les diferents activitats que conformen el servei recurrent.
- El grau de coherència dels òrgans de govern, instruments de gestió i indicadors proposats.
- El grau de definició i concreció dels procediments proposats per la millora continua sobre els sistemes d'informació
- El grau de definició i concreció dels procediments de gestió de l'obsolescència

- El grau de definició i concreció dels procediments d'incorporació d'aplicacions al servei recurrent

Es valorarà el grau d'adequació i la coherència del model proposat respecte a la naturalesa i requeriments del servei demanat:

6 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics**, aportant **elements complementaris** que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, permetent l'adequació de la solució 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 tècnics**, però no aporta elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

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.

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.

1.2 Equip de treball. (fins 6 punts)

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

- El grau d'adequació dels perfils i la seva dedicació a les necessitats de volumetria del servei.
- Les evidències presentades en relació a l'adequació de l'equip a les tecnologies del plec.

- Les evidències presentades en relació a l'experiència i coneixements dels perfils al negoci de la UOC i les activitats objecte del servei recurrent del plec.

Es valorarà el grau d'adequació i la coherència respecte a la naturalesa i requeriments del servei demanat:

6 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics**, aportant **elements complementaris** que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, permetent l'adequació de la solució 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 tècnics**, però no aporta elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

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.

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 Serveis de desenvolupament sota demanda

2.1 Descripció tècnica per tipus de servei. (fins 4 punts)

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

- El grau d'adequació dels models proposats a les prescripcions tècniques demanades en relació als serveis de desenvolupament sota demanda
- El grau de coherència i idoneïtat dels òrgans de govern i instruments de gestió
- La idoneïtat de la proposta en relació al cicle de vida de desenvolupament exposat, des de la seva conceptualització fins al traspàs a manteniment.

Es valorarà el grau d'adequació i la coherència del model proposat respecte a la naturalesa i requeriments 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 tècnics**, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

2 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació 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 Procediments de qualitat i d'estimació de recursos (fins 4 punts)

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

- La claredat dels procediments de qualitat aplicables als serveis de desenvolupament, de manera que es garanteixi un desenvolupament de qualitat i sense errors.
- El detall i la concreció aportada sobre la metodologia de càlcul d'esforç dels serveis de desenvolupament sota demanda, per assegurar una estimació òptima i una valoració transparent de recursos.

- El grau de coherència i idoneïtat del model d'indicadors proposats pels desenvolupaments sota demanda.

Es valorarà el grau d'adequació i la coherència del model proposat respecte a la naturalesa i requeriments 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 tècnics**, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

2 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació 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.

2.3 Equip de treball (fins 4 punts)

Es valorarà el grau d'adequació i la coherència de l'equip proposat atenent les necessitats dels serveis de desenvolupament sota demanda

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

- El grau d'adequació dels perfils a les activitats dels serveis de desenvolupament
- Les evidències presentades en relació a l'adequació del perfil al negoci de la UOC als serveis objecte del plec.
- Les evidències presentades en relació a l'adequació de l'equip a les tecnologies del plec.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i l'adequació a l'objecte contractual, 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 tècnics**, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

2 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació 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 Model de Servei

3.1 Descripció del model de servei global (fins 2 punts)

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

- El grau d'adequació del model proposat a les prescripcions tècniques.
- El grau de definició, coherència i idoneïtat dels òrgans de govern i instruments de gestió per la presa de decisions
- La idoneïtat de la proposta en relació als perfils responsables i la seva dedicació prevista.

Es valorarà el grau d'adequació i la coherència del model proposat respecte a la naturalesa i requeriments del servei demanat:

2 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics**, i permet 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 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 Fases del Servei (fins 2 punts)

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

- Que sigui específic per l'objecte del contracte, pels serveis descrits al plec tècnic així com pel context de treball detallat (eines i procediments)
- El grau d'adequació de les fases del servei a les prescripcions tècniques en quan a temporalitat.
- La planificació del servei de transició i devolució, assegurant la coordinació de les transicions específiques
- El grau de definició dels procediments proposats que permetin l'assegurament de la continuïtat del servei i del traspàs de la informació.
- La proposta de l'organització dels recursos i equips involucrats en la transició i devolució que garanteixin una aplicació òptima del pla de transició i devolució.

Es valorarà el grau d'adequació i la coherència del model proposat respecte a la naturalesa i requeriments del servei demanat:

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

tècnics, i permet 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 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. Arquitectura (Fins 5 punts)

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

- Concreció en la definició de les tasques dedicades a la gestió i manteniment de l'arquitectura corporativa de les aplicacions incloses al servei
- El plantejament i grau de definició per garantir el procés de gestió de l'obsolescència tecnològica
- El plantejament tècnic pel desenvolupament de solucions i de servei de manteniment amb metodologia devops

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i l'adequació a l'objecte contractual, 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 tècnics**, aportant **elements complementaris** que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, permetent l'adequació de la solució 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 tècnics**, però no aporta elements complementaris que li donen una visió innovadora

i diferencial en relació a les necessitats demandades al plec tècnic, 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 demandats, **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.

5. Pla de transformació (Fins 12 punts)

Per tal de valorar el nivell de comprensió del licitador dels reptes que des del punt de vista dels sistemes d'informació suposa el model de gestió operativa de les TIC basat en programes, serveis digitals i millora continua, el licitador presentarà un pla de transformació dels serveis de manteniment que maximitzi l'assoliment d'aquests reptes. En aquest sentit, haurà de proposar potencials escenaris de servei en referència a la seva configuració, al model de prestació i a l'evolució dels sistemes d'informació.

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

- El plantejament general i la descripció de l'aportació de valor de les línies d'actuació proposades respecte al model operatiu basat en serveis digitals i programes.
- La comprensió dels reptes i com s'entomen des de la perspectiva de la proposta de transformació tècnica.

- La descripció de com el pla de transformació dels sistemes del lot s'hauria de coordinar des d'un punt de vista global per garantir la coherència completa dels sistemes.
- El grau de definició del canvi sobre cadascuna de les línies d'activitat del servei.
- La idoneïtat de la proposta en relació a la seva temporalitat.
- El detall i la concreció aportada sobre la metodologia per la gestió del canvi i que aquesta garanteixi en tot moment la continuïtat dels serveis.
- El grau de coherència i idoneïtat del model d'indicadors proposats pel seguiment del pla de transformació.
- Model d'aplicació de solucions d'IA o similars per automatitzar processos en el servei recurrent (p.ex. classificació d'incidències, predicció d'incidències, suport intel·ligent a usuaris) així com en contextos de Projectes sota demanda per adaptar els recursos amb agilitat (p.ex. generació de codi, revisió de codi o refactorització de codi).

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i l'adequació a l'objecte contractual, segons els següents criteris:

12 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics**, aportant **elements complementaris** que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

8 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics**, però no aporta elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial 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.

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 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.

3 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.

6. Innovació i Valor afegit

6.1 Formació en matèries vinculades al servei. (fins 2 punt)

Es valorarà el nombre d'hores de formació que es faran durant cada any de contracte. Ni la formació ni les hores necessàries per a la preparació de la formació no computaran en el consum d'hores del servei adicional, és a dir, que no tindran cap cost afegit per la UOC .

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

- La idoneïtat d'hores anuals compromeses de formació en matèries vinculades al plec
- El grau de coherència i idoneïtat dels àmbits de coneixement.

Es valorarà el grau d'adequació i la coherència del model proposat respecte a la naturalesa i requeriments del servei demanat:

2 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics**, i l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

1 punt: La proposta no permeti assegurar la idoneïtat i grau de coherència dels àmbits de coneixement

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.

6.2 Proves de concepte. (fins 2 punts)

Es valorarà el número d'hores de desenvolupament de proves de concepte que es faran durant cada any de contracte. Aquests desenvolupaments no computaran en el consum d'hores del servei adicional, és a dir, que no tindran cap cost afegit per la UOC.

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

- La idoneïtat d'hores anuals compromeses pel desenvolupament de proves de concepte.
- El grau de coherència i idoneïtat dels àmbits proposats per les proves de concepte

Es valorarà el grau d'adequació i la coherència del model proposat respecte a la naturalesa i requeriments del servei demanat:

2 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics**, i l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

1 punt: La proposta no permeti assegurar la idoneïtat i grau de coherència dels àmbits proposats per les proves de concepte

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.

Proposta Tècnica (49 punts)

1. Servei Recurrent (Fins a 12 punts)

1.1 Descripció tècnica del servei (Fins a 6 punts)

ACCENTURE, S.L.U

El licitador proposa un model adequat, basat en una estructura de cèl·lules de treball àgils i autònomes, dividides en Domini (funcional/tecnològic), Operatives (desenvolupament tècnic) i Transversals (Gestió de Portafolis, Adopció i Millora Contínua, Disseny i QA). El govern del servei s'integra amb els òrgans globals.

El model de gestió destaca per la seva màxima coherència: estructura els òrgans de govern principals i els reforça amb comitès específics d'Estratègia i Evolució, i de Qualitat i Millora Contínua. El model es completa operativament amb Taules Dinàmiques de Treball i se sustenta en un Quadre de Comandament de Seguiment com a eina central de control. Per a l'execució, s'utilitzen metodologies Kanban/Scrumban integrades a Jira, garantint el compliment dels ANS i el seguiment d'indicadors clau com la recurrència, la satisfacció de l'usuari (XLA), l'automatització i la proactivitat.

Els procediments de millora contínua per als sistemes d'informació s'integren de manera proactiva en el model GenERA. Aquesta metodologia se sustenta en l'analítica avançada d'AskTheo i en un Quadre de Comandament Integral, establint un circuit de recurrència intel·ligent. El sistema no només detecta patrons d'incidències de forma automàtica, sinó que n'analitza la causa arrel i prioritza accions mitjançant IA predictiva. Tot aquest cicle s'articula sota el rigor de la metodologia PDCA (Plan-Do-Check-Act), garantint una evolució constant i anticipada del servei.

La proposta metodològica s'estructura correctament en tres fases diferenciades: diagnosi, execució i monitorització. Aquesta seqüència garanteix el control del cicle de vida del projecte mitjançant lliurables clau com el Full de Ruta, el Quadre de Comandament en Power BI i el Catàleg de Versions compatibles. L'aplicació específica d'aquest flux per a les releases de Salesforce i Marketing Cloud es troba detallada adequadament en l'apartat d'arquitectura, completant així una definició àmplia i tècnicament correcta.

El procediment d'incorporació d'aplicacions es centralitza en la Cèl·lula Transversal de Gestió del Portafoli (GPORT), responsable de gestionar el cicle de vida (altes i baixes) dels sistemes. Per garantir una transició segura, es valida que cada aplicació estigui lliure d'incidències, hagi superat les proves de regressió i compleixi

rigorosament la checklist de validació. El procés inclou una avaluació d'estabilitat que classifica el sistema com a Normalitzat o No Normalitzat; en aquest darrer cas, s'activa automàticament un pla d'adaptació o un projecte d'estabilització. Finalment, la recepció es formalitza mitjançant una acta un cop verificat correctament el període de garantia.

Addicionalment, la proposta aporta un valor diferencial amb la inclusió de KPIs addicionals i del suport de components d'analítica avançada i predictiva.

El servei recurrent presenta una metodologia completa, que permet assegurar el compliment dels requeriments tècnics descrits al plec. També aporta elements complementaris que donen una visió innovadora i diferencial, com la inclusió d'analítica avançada, que han de permetre prendre decisions més ràpides amb explicacions clares i comprensibles. Això pot ajudar a augmentar la qualitat del servei i millorar-ne l'eficiència.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, aportant elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, permetent l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 6 punts.

AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.

El licitador proposa un model adequat, orientat a maximitzar la disponibilitat, qualitat i eficiència operativa dels sistemes Salesforce amb visió d'extrem a extrem. L'estructura diferencia clarament activitats planificades i no planificades, amb circuits operatius documentats. La governança es basa en Comitè Operatiu i de Direcció. Utilitza el cicle PDCA per a la millora contínua. Proactiva en la gestió de l'obsolescència amb seguiment de versions i KPIs específics.

Es garanteix una correcta definició dels òrgans de govern, que s'articula mitjançant el Comitè de Seguiment Operatiu, el Comitè de Direcció i la Memòria Anual. Com a eina central de gestió, el Pla d'indicadors s'integra amb l'ecosistema tecnològic de la UOC (JIRA, Confluence, GitLab, Xray i SonarQube). Es proposa incorporar mètriques XLA per avaluar l'experiència d'usuari.

La millora contínua s'articula mitjançant un cicle PDCA (Planificar-Executar-Verificar-Ajustar) enfocat a l'eficiència, la qualitat i l'experiència d'usuari. Aquest model es basa en hipòtesis validades pel Pla d'indicadors i els XLAs, tenint sempre en compte el calendari crític de la UOC. Les línies d'actuació

prioritàries inclouen la reducció de reobertures, la gestió de l'obsolescència i la traçabilitat de canvis. Així mateix, s'aposta per la capitalització del coneixement i la innovació mitjançant la IA per a l'optimització del triatge i la generació de proves.

La proposta estableix una gestió de l'obsolescència tecnològica totalment definida i concretada. Aquesta gestió es basa en un enfocament estructurat que utilitza una matriu de decisió per guiar les accions. Per al mesurament, s'han definit indicadors clau de rendiment (KPIs) específics per tecnologia, que inclouen mètriques essencials, el nivell de deute tècnic i el control de les versions.

El procés d'incorporació garanteix la traçabilitat del servei en cinc fases clau: des de la definició de l'abast i la revisió tècnica de dependències, fins a la transferència de coneixement mitjançant shadowing. El cicle culmina amb una entrada en servei governada per indicadors ANS i un tancament formal que assegura la capitalització de la documentació tècnica.

La proposta s'adequa a les necessitats del plec en referència a la descripció del model de prestació del servei recurrent, dels seus òrgans de govern, instruments de gestió i indicadors, així com els processos de millora contínua, gestió de l'obsolescència, i incorporació d'aplicacions al manteniment. No obstant això, el licitador no aporta una visió innovadora o diferencial en relació als requeriments.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, però no aporta elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, 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 4 punts.

DEUSTO SEIDOR, S.A.U.

El licitador proposa un model alineat amb ITIL i ISO/IEC 20000, complementat amb la metodologia Kaizen orientada a la millora contínua. Es proposa un marc de governança avançat amb comitès addicionals específics (Education Cloud & EDA, Continuitat i Recuperació).

El Model de Gestió (ITIL/SCRUM) demostra una coherència màxima, definint els òrgans de govern principals i proposant Comitès d'Estratègia i Evolució, i Qualitat i Millora Contínua. El mesurament es complementa amb KPIs de Qualitat (Deute Tècnic) i Eficiència, incloent-hi un ANS especial de Volumetria per al manteniment recurrent. A més, s'aporta un servei de reports avançat (Comandaments) i XLAs.

El servei es regeix per un model basat en la convergència de Kaizen i Total Quality Management (TQM), amb l'objectiu de maximitzar la qualitat percebuda per l'usuari final. Aquesta estratègia es materialitza mitjançant una cultura de millora contínua alimentada per mètriques avançades i auditories semestral que impulsen l'evolució tecnològica proactiva. Mitjançant la filosofia DevOps i la celebració sistemàtica de Sprint Retrospectives, s'identifiquen i estandarditzen noves solucions que garanteixen la traçabilitat i l'eficiència operativa.

S'estableix un model proactiu i formal de gestió de l'obsolescència, on es defineix una gestió d'obsolescència proactiva amb vigilància tecnològica activa (no només semestral) i avaluació de riscos, alineada amb el roadmap de Salesforce.

La solució proposada presenta una bona definició i concreció dels procediments d'incorporació d'aplicacions, sota un model de govern de l'ecosistema i acompanyament actiu. Com a control de qualitat crític, es proposa una Auditoria d'Acompliment Normatiu prèvia a les UAT per validar el rigor tècnic i el compliment dels estàndards de la UOC. La fase de recepció es formalitza mitjançant un pla detallat que inclou: sessió de kick-off, transferència de coneixement (workshops), validació de lliurables mitjançant checklists i la coordinació operativa durant el període de garantia.

Adicionalment, la proposta aporta un valor diferencial amb la inclusió d'una Oficina Tècnica de Salesforce per realitzar tasques de release management i de futures integracions amb altres sistemes UOC.

El servei recurrent presenta una metodologia completa, que permet assegurar el compliment dels requeriments tècnics descrits al plec. També aporta elements complementaris que donen una visió innovadora i diferencial, com la inclusió de l'Oficina tècnica de Salesforce. Això pot ajudar a augmentar la qualitat 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 tècnics, aportant elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, permetent l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 6 punts.

INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U

El licitador proposa una solució que és adequada i s'estructura en un model organitzatiu en tres blocs: direcció, unitats de suport transversals (Arquitectura, Qualitat, UX, Seguretat, Innovació) i execució. El servei recurrent se centra en

Salesforce CRM sobre EDA (Sales, Service, Marketing Cloud). Es basa en la metodologia PDCA per a la millora contínua, incorporant Lean i Kaizen.

Es realitza una correcta definició dels òrgans de govern (Comitè de Direcció, Seguiment i Operatiu) i s'alinea amb els procediments de gestió, així com els instruments de gestió: Dashboards a JIRA i Confluence, eazyBI, Document de Servei i Panell de Qualitat. Es proposen unes mètriques de seguiment (nombre de sol·licituds, temps mitjà de resolució, distribució per Cloud, taxa de reobertura, sol·licituds de millora implementades) i s'inclouen mètriques de satisfacció de l'usuari.

La solució proposada presenta una bona definició i concreció dels procediments proposats per la millora continua, que es defineix com un Procés de Millora Estratègica articulats al voltant del cicle PDCA (Deming), amb el focus dual en l'optimització del producte i la del servei. El model integra palanques de valor com el mesurament de dades en tot el cicle, l'avaluació de la maduresa organitzativa i l'anàlisi de la satisfacció de l'usuari, identificant activament els costos de no-qualitat. En la fase d'execució, s'apliquen metodologies Lean/Kaizen i s'impulsa l'eficiència operativa mitjançant la incorporació de robòtica, automatització i Intel·ligència Artificial.

S'estableix un model proactiu i formal de gestió de l'obsolescència, on es defineix una gestió d'obsolescència basada en el seguiment semestral basat en un Full de Ruta de Programari i on s'inclou la vigilància tecnològica activa mitjançant eines de mercat, l'avaluació de riscos i l'actualització constant de l'inventari.

Es descriu el procés d'incorporació d'aplicacions amb detall. En primer lloc, la Transferència prèvia, on es comuniquen els criteris i requisits de qualitat mitjançant una checklist específica. Seguidament, s'estableix un seguiment i suport actiu durant la construcció, centrat en l'anàlisi d'impacte i la coordinació de canvis. Finalment, la Incorporació de l'evolutiu culmina amb una auditoria de qualitat que determina la decisió Go/No-Go, seguida d'una fase d'estabilització per garantir la robustesa del producte.

La proposta s'adequa a les necessitats del plec en referència a la descripció del model de prestació del servei recurrent, dels seus òrgans de govern, instruments de gestió i indicadors, així com els processos de millora contínua, gestió de l'obsolescència, i incorporació d'aplicacions al manteniment. No obstant això, el licitador no aporta una visió innovadora o diferencial en relació als requeriments.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, però no aporta elements complementaris que li donen

una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demandades al plec tècnic, 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 4 punts.

INETUM ESPAÑA, S.A.

El licitador proposa un model industrialitzat i adaptat a la UOC. Les activitats es divideixen en Globals, No Planificades (NP) i Planificades (P), amb IA per al triatge intel·ligent (NP) i assistència a l'arquitectura (P). Utilitza equips multidisciplinaris i processos detallats (gestió de la capacitat, continuïtat, canvis, coneixement).

El Model de Gestió demostra una coherència màxima, s'estructura en nivells jeràrquics que inclouen els comitès Operatiu i de Seguiment, a més d'òrgans transversals adaptables segons les necessitats del servei. La gestió es monitoritza mitjançant un ecosistema avançat d'eines (Dashboards JIRA, eazyBI, KMDB i Panell de Qualitat), que integra el seguiment de riscos directament a JIRA. Com a factor diferencial, es proposa el mesurament de l'impacte tangible de cada millora implantada per validar-ne el retorn i l'eficàcia.

Els procediments proposats per la millora contínua s'articula mitjançant un cicle tancat de Mesurament, Anàlisi i Acció, inspirat en les metodologies Lean, Six Sigma i el cicle de Deming. Aquest procés es nodreix de mètriques automatitzades sobre activitats clau de Salesforce, garantint l'objectivitat de les dades. Totes les iniciatives es centralitzen en una matriu de millora a Jira, on un comitè especialitzat les prioritza segons dos criteris crítics: el nivell de satisfacció dels usuaris i l'estat de maduració de la tecnologia, considerant-se una bona definició i concreció per a la UOC.

S'estableix un model proactiu i formal de gestió de l'obsolescència, es proposa un seguiment rigorós del full de ruta d'arquitectura de la UOC, complementat amb instruments d'avaluació contínua i revisió de tecnologies emergents. Aquest model facilita la presa de decisions sobre actualitzacions, reemplaçaments o la retirada de sistemes obsolets). Com a proposta de valor diferencial, s'implementarà l'ús d'Intel·ligència Artificial per contrastar automàticament les novetats de les releases de Salesforce amb el repositori de codi actual de la UOC, identificant proactivament millores o possibles incompatibilitats.

La solució proposada presenta una bona definició i concreció dels procediments d'incorporació d'aplicacions, ja que proposa un procediment estructurat en 10 passos per a la incorporació de noves aplicacions, iniciant amb la Identificació i validació d'Idoneïtat; en aquesta fase es revisen versions, el custom code i les dependències per evitar redundàncies. El procés continua amb un Kick-off per

definir la governança i el pla de transferència de coneixement. Així mateix, es garanteix l'adequació de l'equip mitjançant certificacions específiques i es validen els procediments en entorns de Sandbox abans de procedir a la gestió del canvi i l'entrada en producció.

Adicionalment, la proposta aporta un valor diferencial amb la inclusió d'òrgans de govern i indicadors clau per a la gestió de la seguretat, revisió de permisos i auditories, revisió i gestió de visibilitat i dades o coordinació davant de ciberamenaces, que augmenten les possibilitats d'assolir objectius com ara la disponibilitat dels serveis.

El servei recurrent presenta una metodologia completa, que permet assegurar el compliment dels requeriments tècnics descrits al plec. També aporta elements complementaris que donen una visió innovadora i diferencial, com la inclusió d'òrgans de govern i indicadors clau per a la gestió de la seguretat. Això pot ajudar a augmentar la qualitat del servei i la disponibilitat.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, aportant elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, permetent l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 6 punts.

IZERTIS, S.A.

El licitador ofereix una metodologia híbrida Agile-Waterfall que permet combinar l'agilitat en la gestió d'incidències amb el rigor del model Waterfall per a processos crítics, com desplegaments i compliment normatiu. L'atenció al servei s'estructura en tres nivells d'escalat i es recolza en un Comitè de Servei Recurrent específic. Per potenciar la millora contínua, el model integra revisions quinzenals del backlog, auditories sistemàtiques i l'ús d'analítica predictiva per anticipar incidències recurrents i pics de demanda.

El servei s'articula sota una governança unificada que té com a eix central el Comitè del servei recurrent. La gestió operativa es realitza mitjançant Jira, on s'implementa una metodologia híbrida Agile-Waterfall amb fluxos de treball configurables i un control estricte d'ANS. El model de seguiment es basa en dashboards de servei que monitoritzen indicadors de compromís (temps d'avaluació, resolució i circuit detallats per prioritats) i mètriques d'experiència d'usuari.

El procediment de millora contínua presenta una bona definició i concreció i es fonamenta en l'anàlisi predictiva i l'execució d'accions proactives. El model inclou revisions quinzenals del backlog per mitigar incidències repetitives i auditories trimestrals orientades a optimitzar la qualitat dels lliurables i eliminar colls d'ampolla. Mitjançant algorismes d'anàlisi predictiva, el servei anticipa patrons de risc i pics de demanda, activant solucions estructurals com microformacions, ajustos d'interfície i automatitzacions. Aquest cicle es tanca amb un sistema de retroalimentació continu basat en enquestes de satisfacció i bústia de suggeriments.

La proposta no inclou un apartat dedicat als procediments de gestió de l'obsolescència dels sistemes d'informació de la UOC, per tant no es poden considerar adequadament.

La proposta manca d'un procediment d'incorporació d'aplicacions articulat en fases clares i específiques de traspàs de coneixement i validació formal de sistemes externs o nous. Aquesta carència de detall i concreció impedeix garantir l'adequació de la solució en aquest punt específic.

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.

VASS CONSULTORÍA DE SISTEMAS

El licitador proposa un model de gestió adequat i integrat que combina bones pràctiques ITIL, SCRUMBAN, SCRUM+, i DevOps. La gestió es lidera pel Responsable del Servei i l'Oficina d'Innovació i Transformació. Detalla processos de planificació des de l'inici, incloent arquitectura, seguretat, qualitat, capacitat i continuïtat.

El model de governança s'articula mitjançant els comitès de Direcció i Seguiment Operatiu del Servei Recurrent, amb una coordinació estreta amb els òrgans transversals de la UOC. La gestió es fonamenta en una metodologia híbrida que integra ITIL, SCRUMBAN i SCRUM+, suportada per la Suite Atlassian (Jira i Confluence). Més enllà dels indicadors del plec, es proposen mètriques d'alt valor afegit com l'evolució de tiquets per tecnologia, el control de l'esforç per perfil, la traçabilitat de resolució per programa i, especialment, el Temps mig de resposta percebut (XLA) per mesurar l'experiència real de l'usuari.

Els procediments proposats per la millora continua que s'articula sobre tres eixos fonamentals: la qualitat dels sistemes, la gestió global del servei i l'eficiència en el

procés de desenvolupament. La identificació de millores neix de l'anàlisi de l'operació diària, el monitoratge d'indicadors i la realització d'auditories periòdiques. En aquest marc, l'Oficina d'Innovació i Transformació actua com a motor estratègic, proposant accions concretes per consolidar la cultura de millora en l'operativa del servei.

La gestió de l'obsolescència s'articula mitjançant un procediment proactiu que s'inicia amb el monitoratge constant del roadmap de Salesforce i l'anàlisi d'impacte sobre els desenvolupaments propis. Aquest model permet planificar migracions i actualitzacions de manera anticipada, recolzant-se en informes periòdics d'obsolescència i en un protocol de retirada controlada de funcionalitats. Finalment, tot el procés es vincula estretament amb el cicle de millora contínua per garantir l'evolució tecnològica constant del servei.

La solució proposada presenta una bona definició i concreció dels procediments d'incorporació d'aplicacions, que es defineix com un acompanyament integral al desenvolupador, garantint que l'equip de projecte operi sota el marc normatiu i les polítiques de treball establertes. L'equip recurrent té un paper actiu en la definició dels Criteris d'Acceptació (Definition of Done) i les proves d'homologació preceptives. El cicle culmina amb una transferència de coneixement efectiva, l'acceptació formal mitjançant checklists de validació i la incorporació administrativa de l'actiu al catàleg de manteniment del servei.

Adicionalment, la proposta aporta un valor diferencial amb la inclusió d'un model d'Intel·ligència Artificial híbrid que combina Atlassian Intelligence (Rovo) amb la capa cognitiva Aitana de VASS, operant sota normatives europees (GDPR/SOC) per garantir la màxima seguretat i eficiència, amb la capacitat de realitzar tasques de suport intel·ligent, manteniment predictiu, gestió del coneixement i seguretat i governança.

El servei recurrent presenta una metodologia completa, que permet assegurar el compliment dels requeriments tècnics descrits al plec. També aporta elements complementaris que donen una visió innovadora i diferencial, com la inclusió de la IA orientada a millores en el servei recurrent. Això pot ajudar a augmentar la qualitat del servei i millorar-ne l'eficiència.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, aportant elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, permetent l'adequació de la solució a les necessitats específiques del

servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 6 punts.

1.2 Equip treball (Fins a 6 punts)

ACCENTURE, S.L.U

L'equip presentat en l'oferta conté una sèrie de perfils que considerem adequats per la prestació del servei recurrent, en referència als coneixements i experiència descrits. La volumetria d'esforç necessària, estimada en 2.780h de l'equip recurrent, està alineada amb els requeriments del Plec de Prescripcions Tècniques.

Els perfils presentats destaquen per una alta especialització en les tecnologies clau del Lot D: Salesforce Sales/Service/Marketing Cloud, LWC, Apex.

L'adjudicatari acredita una trajectòria sòlida en la gestió integral de serveis de manteniment i suport aplicatiu en entorns complexos, alineada amb els nivells d'atenció i tipologies de manteniment (correctiu, adaptatiu i preventiu) requerits per la Universitat.

La proposta s'adequa a les necessitats del plec en referència a l'equip de treball per la prestació del servei recurrent, les seves tasques, dedicació ofertada, així com l'experiència, i coneixements dels perfils. No obstant això, no aporta una visió innovadora o diferencial en relació als requeriments, ni coneixement en l'entorn universitari.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, però no aporta elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, 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 4 punts.

AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.

L'equip presentat en l'oferta conté una sèrie de perfils que considerem adequats per la prestació del servei recurrent, en referència als coneixements i experiència descrits. La volumetria d'esforç necessària, estimada en 2.647h de l'equip recurrent, està alineada amb els requeriments del Plec de Prescripcions Tècniques.

Els perfils presentats destaquen per una alta especialització en les tecnologies clau del Lot D: Salesforce Sales/Service/Marketing Cloud, LWC, Apex.

També cal destacar que els perfils ofertats tenen experiència i coneixements del negoci de la UOC i les activitats objecte del servei recurrent. Es demostra que l'equip proposat té experiència en el sector educatiu i coneixement de l'entorn UOC, aspecte crític per al LOT D. Es garanteix l'adaptació de l'equip durant la Transició.

La proposta s'adequa a les necessitats del plec en referència a l'equip de treball per la prestació del servei recurrent, les seves tasques, dedicació ofertada, així com l'experiència, i coneixements dels perfils. No obstant això, no aporta una visió innovadora o diferencial en relació als requeriments.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, però no aporta elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, 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 4 punts.

DEUSTO SEIDOR, S.A.U.

L'equip presentat en l'oferta conté una sèrie de perfils que considerem adequats per la prestació del servei recurrent, en referència als coneixements i experiència descrits. La volumetria d'esforç necessària, estimada en 2.780h de l'equip recurrent, està alineada amb els requeriments del Plec de Prescripcions Tècniques.

Els perfils presentats destaquen per una alta especialització en les tecnologies clau del Lot D: Salesforce Sales/Service/Marketing Cloud, LWC, Apex.

També cal destacar que els perfils proposats aporten una sòlida experiència en el sector educatiu i un profund coneixement del negoci de la UOC. Aquesta expertesa en l'entorn propi de la Universitat i en les activitats del servei és un factor crític per al LOT D, ja que garanteix una adaptació immediata de l'equip durant la fase de Transició.

La proposta s'adequa a les necessitats del plec en referència a l'equip de treball per la prestació del servei recurrent, les seves tasques, dedicació ofertada, així com l'experiència, i coneixements dels perfils. No obstant això, no aporta una visió innovadora o diferencial en relació als requeriments.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, però no aporta elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al

plec tècnic, 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 4 punts.

INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U

L'equip presentat en l'oferta conté una sèrie de perfils que considerem adequats per la prestació del servei recurrent, en referència als coneixements i experiència descrits. La volumetria d'esforç necessària, estimada en 2.780h de l'equip recurrent, està alineada amb els requeriments del Plec de Prescripcions Tècniques.

Es dimensionen tots els perfils participants al servei recurrent demostrant coneixement en les tecnologies del lot: Salesforce Sales/Service/Marketing Cloud, LWC, Apex.

L'adjudicatari acredita una trajectòria sòlida en la gestió integral de serveis de manteniment i suport aplicatiu en entorns complexos, alineada amb els nivells d'atenció i tipologies de manteniment (correctiu, adaptatiu i preventiu) requerits per la Universitat.

La proposta s'adequa a les necessitats del plec en referència a l'equip de treball per la prestació del servei recurrent, les seves tasques, dedicació ofertada, així com l'experiència, i coneixements dels perfils. No obstant això, no aporta una visió innovadora o diferencial en relació als requeriments.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, però no aporta elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, 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 4 punts.

INETUM ESPAÑA, S.A.

L'equip presentat en l'oferta conté una sèrie de perfils que considerem adequats per la prestació del servei recurrent, en referència als coneixements i experiència descrits. La volumetria d'esforç necessària, estimada en 3.292h de l'equip recurrent, està alineada amb els requeriments del Plec de Prescripcions Tècniques.

Es dimensionen tots els perfils participants al servei recurrent demostrant coneixement en les tecnologies del lot: Salesforce Sales/Service/Marketing Cloud, LWC, Apex.

També cal destacar que els perfils ofertats tenen experiència i coneixements del negoci de la UOC i les activitats objecte del servei recurrent. Es demostra que l'equip proposat té experiència en el sector educatiu i coneixement de l'entorn UOC, aspecte crític per al LOT D. Es garanteix l'adaptació de l'equip durant la Transició.

Adicionalment, es comenta que es disposa dels Centres de Serveis, per a afrontar una demanda major a la de l'equip de recursos inicialment previstos o situacions d'absència no previstes en el servei, que permeten assegurar els estàndards de qualitat de la UOC.

L'equip presentat, gràcies a la seva experiència i coneixement, permet assegurar el compliment dels requeriments, i la seva experiència i la inclusió de centres de serveis, que són de gran valor afegit per a assegurar la prestació del servei recurrent.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, aportant elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, permetent l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 6 punts.

IZERTIS, S.A.

L'equip presentat en l'oferta conté una sèrie de perfils que considerem adequats per la prestació del servei recurrent, en referència als coneixements i experiència descrits. La volumetria d'esforç necessària, estimada en 2.780h de l'equip recurrent, està alineada amb els requeriments del Plec de Prescripcions Tècniques.

Es dimensionen tots els perfils participants al servei recurrent demostrant coneixement en les tecnologies del lot: Salesforce Sales/Service/Marketing Cloud, LWC, Apex.

L'adjudicatari acredita una trajectòria sòlida en la gestió integral de serveis de manteniment i suport aplicatiu en entorns complexos, alineada amb els nivells d'atenció i tipologies de manteniment (correctiu, adaptatiu i preventiu) requerits per la Universitat.

La proposta s'adequa a les necessitats del plec en referència a l'equip de treball per la prestació del servei recurrent, les seves tasques, dedicació ofertada, així com

l'experiència, i coneixements dels perfils. No obstant això, no aporta una visió innovadora o diferencial en relació als requeriments.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, però no aporta elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, 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 4 punts.

VASS CONSULTORÍA DE SISTEMAS

L'equip presentat en l'oferta conté una sèrie de perfils que considerem adequats per la prestació del servei recurrent, en referència als coneixements i experiència descrits. La volumetria d'esforç necessària es proposa en FTEs, també inclou un pla de continuïtat dels perfils crítics.

Es dimensionen diversos perfils tècnics, no obstant, manquen referències a la tecnologia Marqueting Cloud, que és molt rellevant per aquest lot, per tant no es considera plenament adequada a les necessitats del plec de prescripcions tècniques.

L'adjudicatari acredita una trajectòria sòlida en la prestació de projectes d'implementació de noves solucions en CRM, no obstant manca experiència en la gestió integral de serveis de manteniment i suport aplicatiu en entorns complexos, alineada amb els nivells d'atenció i tipologies de manteniment (correctiu, adaptatiu i preventiu) requerits per la Universitat.

La proposta no s'adequa completament a les necessitats del plec en referència a l'equip de treball per la prestació del servei recurrent, les seves tasques, dedicació ofertada, així com l'experiència, i coneixements dels perfils.

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, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

2. Serveis de desenvolupament sota demanda (Fins a 12 punts)

2.1 Descripció tècnica per tipus de servei sota demanda (Fins a 4 punts)

ACCENTURE, S.L.U

El licitador proposa la metodologia Scrumban per donar cobertura a tots els models de treball. L'organització s'estructura en Cèl·lules de Treball: la cèl·lula PET_EVO assumeix la gestió del Petit Evolutiu, mentre que el Projecte Evolutiu es canalitza a través de les cèl·lules P_EV. Així mateix, la proposta detalla els circuits operatius per a les tres modalitats de projecte.

El model de governança s'integra plenament en les estructures actuals de la UOC, articulant-se en dos nivells: el Comitè de Direcció (àmbit estratègic) i el Comitè de Seguiment Operatiu. L'execució dels evolutius s'organitza mitjançant cèl·lules de treball sota una metodologia operativa Scrumban. El model es recolza en l'adhesió total a l'ecosistema d'eines de la UOC (JIRA, Confluence, GitLab, XRAY i SonarQube), complementat amb solucions pròpies com ADM Estimator Tool i Alejandria per a l'optimització de la gestió i l'estimació.

Es proposa una metodologia àgil Scrumban (híbrid Scrum/Kanban) molt adaptable. L'execució s'organitza en cèl·lules i circuits específics que modulen el flux segons el servei: mentre el Petit Evolutiu segueix un circuit Kanban amb capacitat reservada, el Projecte Evolutiu s'alinea amb els tres models de la UOC mitjançant circuits de resolució que graduen la intensitat de les pràctiques segons la necessitat. La qualitat és transversal, integrada mitjançant criteris i metodologies de desenvolupament orientat a proves.

La proposta s'adequa a les necessitats del plec, ja que la solució proposada és completa i coherent i s'alinea amb els objectius de la UOC.

En definitiva, La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 4 punts.

AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.

El licitador identifica i descriu correctament els fluxes per l'aprovisionament. Es proposen dos models de gestió diferenciats: el Petit Evolutiu, que combina conceptes de Scrum amb el cicle clàssic segons la naturalesa de la tasca, i el Projecte Evolutiu (>100h). Aquest segon permet optar per un enfocament predictiu en projectes d'abast tancat o, preferiblement, per un model Àgil (iteratiu) quan l'abast és obert, facilitant el lliurament incremental de valor i l'adaptació constant als

requeriments. Tot el model s'alinea amb la normativa UOC mitjançant l'ús de JIRA, XRAY i SonarQube.

El servei es regeix pels òrgans globals del plec: Comitè de Direcció (trimestral) i Comitè Operatiu (mensual). La gestió operativa i el control s'efectuen de punta a punta (end-to-end) a través de l'ecosistema corporatiu de la UOC, sent JIRA la font canònica de registre i seguiment. Els instruments es basen en l'ús rigorós de JIRA, Confluence, XRAY, SonarQube i GitLab per a la traçabilitat. S'apliquen DoR/DoD i informes estructurats segons la periodicitat dels comitès

La solució proposada és la idònia en relació al cicle de vida de desenvolupament, ja que aplica un cicle de vida clar amb 8 fases (Inici fins a Tancament/Traspàs) que s'adapta a l'enfocament predictiu (cascada) per a Abast Tancat i àgil (iteratiu) per a Abast Obert. El Petit Evolutiu es gestiona amb conceptes Scrum o clàssic. L'execució es controla mitjançant Quality Gates integrats al CI/CD corporatiu (SonarQube, GitLab, Jenkins).

La proposta s'adequa a les necessitats del plec, ja que la solució proposada és completa i coherent i s'alinea amb els objectius de la UOC.

En definitiva, La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 4 punts.

DEUSTO SEIDOR, S.A.U.

El licitador identifica i descriu correctament els fluxes per l'aprovisionament i execució dels diferents models del Plec de Prescripcions Tècniques: el servei s'estructura en equips àgils estables sota Programes, recolzats per Unitats d'Expertesa. El Petit Evolutiu utilitza metodologies àgils/Scrum seguint un flux detallat. El Projecte Evolutiu s'executa amb ADM (Adaptive Delivery Methodology), un model híbrid, per a abast tancat, i Scrum per a abast obert, cobrint els tres models.

Els òrgans de govern proposat són coherents i idonis per la governança de projectes executats amb el model de qualitat requerit a la UOC. Utilitza els òrgans obligatoris (Comitè de Direcció i Operatiu) i proposa Comitès Transversals d'Expertesa (Education Cloud/EDA, Canvi i Alliberaments, Qualitat) per a la governança tècnica i estratègica. Els instruments es centren en l'aplicació del Model NAQ i el cicle DevOps. La gestió i el reporting es basen en JIRA, Confluence i eazyBI.

La solució proposada és la idònia en relació al cicle de vida de desenvolupament. Utilitza la metodologia ADM (Adaptive Delivery Methodology), un model híbrid iteratiu, per a Projectes d'Abast Tancat i Scrum per a Projectes d'Abast Obert. El Petit Evolutiu té un flux de treball detallat que utilitza dinàmiques Scrum. El SDLC inclou un fort èmfasi en el Disseny/UX (Design Thinking) a les fases inicials. La qualitat s'incrusta amb el model NAQ , que defineix Quality Gates automàtics (SonarQube) segons la criticitat.

La proposta s'adequa a les necessitats del plec, ja que la solució proposada és completa i coherent i s'alinea amb els objectius de la UOC.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 4 punts.

INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U

El licitador identifica i descriu correctament els fluxes per l'aprovisionament i execució dels diferents models del Plec de Prescripcions Tècniques: proposa un model organitzatiu amb equips independents per a serveis sota demanda. El Petit Evolutiu s'aborda amb metodologia àgil lleugera mitjançant JIRA Agile. El Projecte Evolutiu s'adapta al cicle de vida del projecte, emprant mètodes com Dual-Track Agile, Scrum o Lean-Kanban. Cobreix els tres tipus de projecte evolutiu.

Els òrgans de govern proposat són coherents i idonis per la governança de projectes executats amb el model de qualitat requerit a la UOC. L'estructura de govern inclou la direcció del servei i les Unitats de Suport transversals (Arquitectura, Qualitat, UX) que participen en la governança. Els òrgans de control revisen els riscos i el progrés d'acord amb els cicles de la UOC. Els instruments de gestió aprofiten la suite Atlassian (JIRA, XRAY, Confluence) com a nucli per a la planificació Agile (Scrum/Kanban).

La solució proposada és la idònia per al cicle de vida de desenvolupament, ja que estableix un marc clar basat en la maduresa del projecte (Embarcament, Dual-Track, Scrum i Lean-Kanban). El model de Projecte Evolutiu s'adapta explícitament a les tres tipologies de la UOC, incorporant Dual-Track Agile per gestionar el descobriment i l'entrega en entorns d'incertesa. Així mateix, la solvència tècnica es garanteix mitjançant l'aplicació rigorosa de Quality Gates en cada fase.

La proposta s'adequa a les necessitats del plec, ja que la solució proposada és completa i coherent i s'alinea amb els objectius de la UOC.

En definitiva, La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 4 punts.

INETUM ESPAÑA, S.A.

El licitador identifica i descriu correctament els fluxes per l'aprovisionament i execució dels diferents models del Plec de Prescripcions Tècniques: la metodologia de gestió es basa íntegrament en marcs àgils (SCRUM i KANBAN) i models de maduresa CMMI/DEV 5. Els Petits Evolutius ($\leq 100h$) es gestionen mitjançant Kanban després de la valoració i la revisió de capacitat amb el Process Owner. Els Projectes Evolutius s'aborden amb Scrum en cicles d'iteració curts (2-4 setmanes), cobrint els tres models de projecte de la UOC. Inclou una estratègia DevOps avançada amb Copado i l'ús d'IA per a proves i anàlisi de codi.

Els òrgans de govern proposat són coherents i idonis per la governança de projectes executats amb el model de qualitat requerit a la UOC. La governança del servei articula els rics cicles Agile (planificació, seguiment diari i retrospectiva) amb l'estructura de comitès de la UOC. Els instruments de control, tals com el Service, Team i Sprint Backlog, així com els criteris de qualitat (Definition of Ready i Definition of Done: DoR/DoD), s'integren totalment en les eines corporatives. Així, JIRA actua com a centre de control operatiu (taulers i dashboards) i Confluence com a repositori central de coneixement.

La solució proposada és la idònia en relació al cicle de vida de desenvolupament, es proposa un model alineat amb els estàndards de maduresa CMMI/DEV 5, integrant el rigor dels processos optimitzats amb la flexibilitat de les metodologies Agile (Scrum/Kanban). El Petit Evolutiu es gestiona mitjançant un flux Kanban, amb revisions periòdiques de capacitat amb el Process Owner. Per als Projectes Evolutius, s'adopta Scrum amb iteracions, donant cobertura a les tres tipologies de projecte i consolidant la continuïtat operativa mitjançant una cultura DevOps integrada.

La proposta s'adequa a les necessitats del plec, ja que la solució proposada és completa i coherent i s'alinea amb els objectius de la UOC.

En definitiva, La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels

requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 4 punts.

IZERTIS, S.A.

El licitador identifica i descriu correctament els fluxes per l'aprovisionament i execució dels diferents models del Plec de Prescripcions Tècniques: es proposa una metodologia híbrida Agile-Waterfall per a tots els desenvolupaments sota demanda, utilitzant sprints (Agile) amb una governança formal (Waterfall/PMI).

Els òrgans de govern proposat són coherents i idonis per la governança de projectes de la UOC. Es proposa una governança unificada per a tot el servei, recolzada en el Comitè d'Evolutius i Projectes. El model combina el rigor de Waterfall per a les aprovacions i fases de control amb l'agilitat de Scrum per a l'execució. Utilitza JIRA com a eina central de gestió de fluxos, control d'SLA i generació de Dashboards Dinàmics, així com instruments propis del cicle DevOps (CI/CD).

En relació amb ell Cicle de Vida del Desenvolupament de Programari (SDLC), s'adopta una metodologia híbrida que integra l'agilitat dels sprints amb el rigor del model Waterfall mitjançant un control per fites i aprovacions formals. Aquest flux, que abasta des de l'anàlisi de requeriments fins al desplegament, s'articula sobre un ecosistema DevOps madur, garantint la qualitat i la continuïtat mitjançant pipelines de CI/CD, control de versions amb Git i anàlisi estàtica amb SonarQube.

La proposta s'adequa a les necessitats del plec, ja que la solució proposada és completa i coherent i s'alinea amb els objectius de la UOC.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 4 punts.

VASS CONSULTORÍA DE SISTEMAS

El licitador identifica i descriu correctament els fluxes per l'aprovisionament i execució dels diferents models del Plec de Prescripcions Tècniques: utilitza la metodologia SCRUM+ (SCRUM integrant Design Thinking i UX en la fase Inception). El Petit Evolutiu segueix el procediment de registre, valoració i planificació d'inclusió a l'sprint desitjat de la UOC. El Projecte Evolutiu cobreix explícitament els tres models de projecte.

Els òrgans de govern proposat són coherents i idonis per la governança de projectes executats amb el model de qualitat requerit a la UOC. La governança s'estructura en tres nivells: Comitè de Direcció (trimestral), Comitè de Seguiment Operatiu (mensual) i Comitès Transversals (Qualitat, Seguretat, Arquitectura, UX). Els instruments de gestió es basen en l'aplicació de la metodologia SCRUM+ amb artefactes clau definits. Proposa l'Oficina de Suport Metodològic com a òrgan de suport. Utilitza l'ecosistema complet de la UOC (JIRA, Confluence, GitLab, Jenkins) i eines pròpies (Aitana, QA-IA Review/Test Generator) per a tasques de gestió i qualitat.

La solució proposada és la idònia en relació al cicle de vida de desenvolupament. S'adopta la metodologia SCRUM+, que integra el Design Thinking i l'experiència d'usuari (UX) des de la fase d'Inception per garantir l'alineament amb les necessitats del negoci. El model cobreix el cicle de vida extrem a extrem (Recepció, Execució i Traspàs). Mentre el Petit Evolutiu s'ajusta al flux de validació normatiu de la UOC, el Projecte Evolutiu s'adapta de manera específica a les tres modalitats requerides per la universitat.

La proposta s'adequa a les necessitats del plec, ja que la solució proposada és completa i coherent i s'alinea amb els objectius de la UOC.

En definitiva, La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 4 punts.

2.2 Procediments de qualitat i estimació d'esforços (Fins a 4 punts)

ACCENTURE, S.L.U

La proposta adopta el marc GenERA sota una metodologia Scrumban, garantint una gestió àgil i estructurada. El sistema de qualitat es detalla de manera exhaustiva al llarg de les set fases del cicle de vida de la UOC, implementant Quality Gates estrictes a cada etapa. Així mateix, es defineix un DoD (Definition of Done) en dos nivells —Desenvolupament i Producció— i es vertebra la qualitat mitjançant una estratègia de Shift-Left i Agile Testing, integrant pràctiques d'assegurament de la qualitat.

La quantificació de l'esforç es realitza mitjançant l'ADM Estimator Tool, un model paramètric que analitza components, perfils i tecnologies segons la seva complexitat. Per garantir la celeritat en les peticions de menor escala, el Petit

Evolutiu es gestiona amb un model d'estimació per analogia, assegurant la consistència en les estimacions.

Es proposa un model d'indicadors exhaustiu, estructurat per fases del cicle de vida de desenvolupament del programari, des de la gestió de sol·licituds fins a la Implantació i categoritzat en tres eixos clau: Procés, Producte i Satisfacció. El model inclou mètriques precises de qualitat de codi, eficiència operativa i èxit en el traspàs a manteniment. Per garantir una visibilitat òptima i una anàlisi predictiva, el reporting s'articula mitjançant eazyBI per a dades d'operativa interna i Power BI amb Copilot per a quadres de comandament executius i anàlisi de tendències.

La proposta s'adequa a les necessitats del Plec de Prescripcions Tècniques en quant a compliment del pla de qualitat i en quant a disposar d'una eina de valoració i estimació d'esforços.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 4 punts.

AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.

S'implementa un Model d'Assegurament de la Qualitat (SQA) plenament alineat amb la normativa de la UOC i l'estàndard ISO/IEC 25010. Els procediments s'integren de manera nativa en el flux de CI/CD corporatiu (JIRA, XRAY i SonarQube), establint Quality Gates basades en mètriques objectives. El model garanteix una traçabilitat end-to-end —des de JIRA fins al codi, les proves i la documentació— i assegura el compliment rigorós dels estàndards d'accessibilitat (WCAG AA) i seguretat (OWASP).

El model d'estimació s'adapta a la tipologia de projecte: s'empren Planning Poker i Punts d'Història per a l'àmbit àgil, mentre que s'apliquen models de referència com COCOMO o RUP per a enfocaments predictius. L'estimació es desglossa en Unitats Físiques de Salesforce (Flows, Apex/LWC, Journeys) i s'ajusta mitjançant l'anàlisi del desviament entre l'esforç estimat i el real. Aquesta complexitat metodològica inherent requereix una càrrega de gestió superior. A més, per assegurar l'ajustament a l'ecosistema propi de la UOC, és imprescindible dur a terme un procés continu de validació i calibració del mètode, fet que dificulta una estimació d'esforç òptima.

Es proposa un model d'indicadors que contempla els requeriments del plec, segmentat per Petit Evolutiu i Projectes Evolutius. El reporting s'estructura per

òrgans de govern, incorporant indicadors d'experiència d'usuari (XLA's) i per mesurar el rendiment real de l'usuari.

La proposta no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria, o té mancances de detall i/o adequació 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.

DEUSTO SEIDOR, S.A.U.

El model de qualitat se sosté sobre el cicle de vida de la UOC (PLAN, CODE, BUILD, TEST, RELEASE, FEEDBACK) i l'estratègia NAQ (Nivell d'Acord de Qualitat). Aquest sistema implementa Quality Gates amb llindars numèrics ajustats a la criticitat de cada aplicació, garantint la traçabilitat total mitjançant l'ecosistema corporatiu (Jira, XRAY, SonarQube i Jenkins). Com a factor d'innovació, s'integra l'eina JAIME (IA) per a la generació intel·ligent i automatitzada de casos de prova, optimitzant la fase de validació.

S'adopta un model d'estimació basat en Històries d'Usuari, recolzat per una Plantilla d'Estimació Il·lustrativa d'alta granularitat. Aquesta eina permet desglossar l'esforç per components específics de Salesforce (LWC, Flows, Apex, Model de Dades i Proves), assignant Story Points a cada tasca per garantir una valoració objectiva i una planificació precisa de la capacitat de l'equip.

Es proposa un model d'indicadors consolidat en un Dashboard de Qualitat, que vincula directament les mètriques de desenvolupament amb el Model NAQ. Aquest quadre de comandament estableix Quality Gates amb llindars numèrics definits per a tres nivells de risc, permetent quantificar aspectes crítics com la cobertura de codi, el deute tècnic i la duplicació. També s'incorporen mètriques de control, com el volum de sol·licituds de canvi i l'agilitat en la resposta davant riscos identificats.

La proposta s'adequa a les necessitats del Plec de Prescripcions Tècniques en quant a compliment del pla de qualitat i en quant a disposar d'una eina de valoració i estimació d'esforços.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 4 punts.

INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U

Es proposa un model de gestió de la qualitat alineat amb el Model de Qualitat de la UOC, basat en els estàndards ISO/IEC 25010 en les directrius de l'ISTQB (International Software Testing Qualifications Board). El seguiment del compliment de la qualitat en el servei es farà amb la persona responsable de qualitat de la UOC.

El mètode d'estimació per a projectes tancats és l'Anàlisi de Punts Funció (FP), un mètode formal per a projectes tradicionals. Per a projectes àgils s'utilitza l'estimació per Punts Història i la Velocitat de l'equip. S'inclouen procediments de validació i ajust per a l'estimació, no obstant manca concreció en la metodologia de càlcul.

Manca concreció en la definició d'indicadors que permetin mesurar de manera transparent l'activitat sota demanda, manca descripció i determinar-ne valors objectiu.

La proposta no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria, o té mancances de detall i/o adequació 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.

INETUM ESPAÑA, S.A.

El model de qualitat, alineat amb el de la UOC, es fonamenta en el marc de maduresa CMMI/DEV 5, integrant processos optimitzats amb metodologies Agile (Scrum/Kanban). La governança inclou auditories internes de qualitat (SQA) realitzades per un Agile Coach independent per garantir l'objectivitat. El sistema aplica els Quadrants de Testing Àgil (TDD, BDD, ATDD) i potencia l'eficiència mitjançant Copado AI Companion per a la generació automatitzada de proves unitàries d'Apex i de regressió. Finalment, els instruments DoR i DoD actuen com a filtres de qualitat rigorosos en tot el cicle.

S'adopta el model d'Estimació per Punts d'Història Estàndard (PHE), un mètode paramètric que determina la mida funcional del projecte analitzant el volum d'elements (pantalles, informes o processos) i la seva complexitat graduada. L'esforç final es calcula correlacionant aquesta mida amb la velocitat històrica real de l'equip de treball. El sistema garanteix l'objectivitat mitjançant una matriu de criteris predefinits que estandarditzen la valoració de la complexitat per a cada component i assegura la traçabilitat i la quantificació precisa de tots els lliurables i les activitats a realitzar.

El model d'indicadors proposat ofereix una visió completa i coherent de la qualitat i el rendiment (KPIs), alineat amb la gestió quantitativa de projectes CMMI L5 i

metodologies Agile. Inclou indicadors de maduresa del procés i de desenvolupament. També ofereix mètriques d'execució de qualitat d'equip.

La proposta s'adequa a les necessitats del Plec de Prescripcions Tècniques en quant a compliment del pla de qualitat i en quant a disposar d'una eina de valoració i estimació d'esforços.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 4 punts.

IZERTIS, S.A.

Es proposa un model de gestió de la qualitat alineat amb el Model de Qualitat de la UOC. El marc de qualitat és Híbrid Agile-Waterfall i cobreix explícitament totes les fases de prova de la UOC. El seguiment del compliment de la qualitat en el servei es farà amb la persona responsable de qualitat de la UOC.

El model d'estimació s'articula mitjançant Story Points i l'ús d'anàlisi predictiva amb IA sobre l'històric d'incidències per optimitzar la prioritització. No obstant això, la concreció de la metodologia de càlcul és insuficient, ja que l'ús de Story Points no ve acompanyat d'un model paramètric detallat (taules de complexitat, pesos o factors d'ajust) que permeti convertir les històries en hores d'esforç de manera objectiva i auditable.

El model proposa indicadors àgils estàndard (velocitat de sprint, desviació de l'esforç i defectologia en UAT/regressió) visualitzats en quadres de comandament dinàmics. Tot i que la bateria de KPIs és funcionalment completa, el model manca d'una estructura jeràrquica clara; la relació d'indicadors és massa extensa i no s'organitza per fases del cicle de vida ni per eixos estratègics, dificultant la interpretació executiva del rendiment.

La proposta no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria, o té mancances de detall i/o adequació 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.

VASS CONSULTORÍA DE SISTEMAS

Es proposa un model de qualitat basat en l'estàndard ISO/IEC 25010, que adopta un enfocament Shift-Left i l'ús rigorós de criteris DoR/DoD (Definition of Ready/Done).

La proposta destaca per la integració d'eines d'IA pròpies (QA-IA Review i QA-IA Test Generator), que automatitzen la revisió i la generació de proves. El procediment articula els controls de qualitat en totes les fases (Recepció, Execució i Traspàs) i per a cada tipologia de projecte evolutiu, assegurant una traçabilitat total.

Es proposa un model d'estimació progressiu que s'ajusta a la maduresa de cada fase del projecte. En etapes inicials, s'apliquen mètodes d'analogia i simulacions per gestionar la incertesa; posteriorment, s'utilitzen Punts de Funció Ponderats i el desglossament WBS per a una quantificació detallada. El model incorpora eines d'IA per al refinament predictiu de les dades, mentre que en el marc Scrum+, l'esforç final es tanca i es pacta a cada sprint per garantir la màxima flexibilitat.

Es proposa un model d'indicadors que es considera adequat i idoni, articulat en quatre dominis clau: Gestió de Projectes, Compliment Normatiu, Qualitat de Producte i Gestió de la Demanda. El model incorpora mètriques de gestió formal de gran precisió, com la Correcció en les Estimacions Inicials i el Temps de Proposta de Valoració, vitals per optimitzar el flux d'entrada. Tot el sistema es monitoritza mitjançant JIRA integrat amb eazyBI, garantint un reporting automatitzat i en temps real.

La proposta s'adequa a les necessitats del Plec de Prescripcions Tècniques en quant a compliment del pla de qualitat i en quant a disposar d'una eina de valoració i estimació d'esforços.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 4 punts.

2.3 Equip de treball (Fins a 4 punts)

ACCENTURE, S.L.U

Es garanteix un Pool de Talent per assegurar la flexibilitat i la capacitat de resposta. La dotació d'equips inclou perfils especialitzats en totes les àrees clau del desenvolupament, amb un focus especial en la qualitat i l'experiència d'usuari. S'inclouen rols dedicats i especialitzats en Experiència d'Usuari (UX) i Testing/QA, essencials per garantir l'accessibilitat, la usabilitat i la qualitat del producte final.

La proposta cita l'experiència en el sector públic com a evidència d'idoneïtat, però no es pot relacionar amb el coneixement del sector universitari, ni del model de gestió

TIC basat en programes, serveis digitals ni dels processos clau del negoci de la UOC, per tant la proposta no es pot considerar completa.

Els perfils proposats tenen els coneixements tecnològics adequats per a la prestació del servei. L'equip de Sota Demanda presenta perfils amb l'experiència necessària en les tecnologies subjacents als sistemes del lot (Salesforce Sales/Service/Marketing Cloud, LWC, Apex).

L'equip de treball presentat, dona garanties per assegurar que es podria realitzar el servei de desenvolupament sota demanda amb la qualitat i nivell d'exigència requerits. No obstant això, no es compleix el requeriment d'aportar experiència i coneixements en l'àmbit dels processos universitaris.

La proposta no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria, o té mancances de detall i/o adequació dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.

Es garanteix un Pool de Talent per assegurar la flexibilitat i la capacitat de resposta. La dotació d'equips inclou perfils especialitzats en totes les àrees clau del desenvolupament, amb un focus especial en la qualitat i l'experiència d'usuari. No obstant, no es presenta la volumetria de dedicació del servei, fet pel qual no es pot considerar una proposta adequada totalment a les necessitats descrites al plec de prescripcions tècniques.

Es presenta experiència en el sector universitari i coneixement de l'entorn UOC de tot l'equip proposat, que acredita una experiència contrastada en serveis de manteniment i evolució d'aplicacions universitàries i corporatives d'alt volum, amb especialització en el ventall tecnològic del Lot D i un coneixement profund de les metodologies i eines corporatives de la UOC.

Els perfils proposats tenen els coneixements tecnològics adequats per a la prestació del servei. L'equip de Sota Demanda presenta perfils amb l'experiència necessària en les tecnologies subjacents als sistemes del lot (Salesforce Sales/Service/Marketing Cloud, LWC, Apex).

L'equip de treball presentat, dona garanties per assegurar que es podria realitzar el servei de desenvolupament sota demanda amb la qualitat i nivell d'exigència requerits. No obstant això, no es compleix completament el requeriment d'adequació

dels perfils a les activitats dels serveis de desenvolupament, al no constar-ne una dedicació estimada.

La proposta no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria, o té mancances de detall i/o adequació dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

DEUSTO SEIDOR, S.A.U.

El model organitzatiu garanteix l'òptima cobertura de rols i l'adequació al Plec mitjançant un Pool de Talent per a la gestió de la demanda variable Sota Demanda, basant-se en una estructura dual d'Equips Àgils Estables per Programes i cèl·lules autònomes modulars que s'activen o desactiven segons les necessitats.

Es presenta experiència en el sector universitari i coneixement de l'entorn UOC de tot l'equip proposat, que acredita una experiència contrastada en serveis de manteniment i evolució d'aplicacions universitàries i corporatives d'alt volum, amb especialització en el ventall tecnològic del Lot D i un coneixement profund de les metodologies i eines corporatives de la UOC.

Els perfils proposats tenen els coneixements tecnològics adequats per a la prestació del servei. L'equip de Sota Demanda presenta perfils amb l'experiència necessària en les tecnologies subjacents als sistemes del lot (Salesforce Sales/Service/Marketing Cloud, LWC, Apex).

En definitiva, la dotació i l'especialització són excel·lents i s'ajusten perfectament a la demanda potencial requerida pels desenvolupaments sota demanda.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 4 punts.

INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U

Es garanteix un Pool de Talent per assegurar la flexibilitat i la capacitat de resposta. La dotació d'equips inclou perfils especialitzats en totes les àrees clau del desenvolupament, amb un focus especial en la qualitat i l'experiència d'usuari. No obstant, no es presenta la volumetria de dedicació del servei, fet pel qual no es pot considerar una proposta adequada totalment a les necessitats descrites al plec de prescripcions tècniques.

La proposta cita l'experiència en el sector públic com a evidència d'idoneïtat, però no es pot relacionar amb el coneixement del sector universitari, ni del model de gestió TIC basat en programes, serveis digitals ni dels processos clau del negoci de la UOC, per tant la proposta no es pot considerar completa.

Els perfils proposats tenen els coneixements tecnològics adequats per a la prestació del servei. L'equip de Sota Demanda presenta perfils amb l'experiència necessària en les tecnologies subjacents als sistemes del lot (Salesforce Sales/Service/Marketing Cloud, LWC, Apex).

L'equip de treball presentat, dona garanties per assegurar que es podria realitzar el servei de desenvolupament sota demanda amb la qualitat i nivell d'exigència requerits. No obstant això, no es compleix el requeriment d'aportar experiència i coneixements en l'àmbit dels processos universitaris i no es compleix completament el requeriment d'adequació dels perfils a les activitats dels serveis de desenvolupament, al no constar-ne una dedicació estimada.

La proposta no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria, o té mancances de detall i/o adequació dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

INETUM ESPAÑA, S.A.

El model organitzatiu garanteix l'òptima cobertura de rols i l'adequació al Plec mitjançant un Pool de Talent per a la gestió de la demanda variable Sota Demanda, basant-se en una estructura dual d'Equips Àgils Estables per Programes i cèl·lules autònomes modulars que s'activen o desactiven segons les necessitats.

Es presenta experiència en el sector universitari i coneixement de l'entorn UOC de tot l'equip proposat, que acredita una experiència contrastada en serveis de manteniment i evolució d'aplicacions universitàries i corporatives d'alt volum, amb especialització en el ventall tecnològic del Lot D i un coneixement profund de les metodologies i eines corporatives de la UOC.

Els perfils proposats tenen els coneixements tecnològics adequats per a la prestació del servei. L'equip de Sota Demanda presenta perfils amb l'experiència necessària en les tecnologies subjacents als sistemes del lot (Salesforce Sales/Service/Marketing Cloud, LWC, Apex).

En definitiva, la dotació i l'especialització són excel·lents i s'ajusten perfectament a la demanda potencial requerida pels desenvolupaments sota demanda.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 4 punts.

IZERTIS, S.A.

Els perfils presentats s'adeqüen a les necessitats del Plec de Prescripcions Tècniques. En la proposta es descriu un pla de gestió de riscos d'absències, per garantir la continuïtat del servei.

La proposta cita l'experiència en el sector públic com a evidència d'idoneïtat, però no es pot relacionar amb el coneixement del sector universitari, ni del model de gestió TIC basat en programes, serveis digitals ni dels processos clau del negoci de la UOC, per tant la proposta no es pot considerar completa.

Els perfils proposats tenen els coneixements tecnològics adequats per a la prestació del servei. L'equip de Sota Demanda presenta perfils amb l'experiència necessària en les tecnologies subjacents als sistemes del lot (Salesforce Sales/Service/Marketing Cloud, LWC, Apex), no obstant no s'adjunten els Currículums Vitae (CV's) per tal de poder-la acreditar.

Els perfils presentats donen garanties per assegurar que es podria realitzar el servei de desenvolupament sota demanda amb la qualitat i nivell d'exigència requerits. No obstant això, no es compleix el requeriment d'aportar experiència i coneixements en l'àmbit dels processos universitaris, ni s'inclouen els CV's dels perfils descrits.

La proposta no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria, o té mancances de detall i/o adequació dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

VASS CONSULTORÍA DE SISTEMAS

Els perfils presentats s'adeqüen a les necessitats del Plec de Prescripcions Tècniques. En la proposta es posa en evidència que es posen a disposició els perfils requerits al plec per l'execució de projectes sota demanda. Ús de Pool de desenvolupadors i Oficina de Suport Metodològic per a la gestió dels projectes.

La proposta cita l'experiència en el sector públic com a evidència d'idoneïtat, però no es pot relacionar amb el coneixement del sector universitari, ni del model de gestió TIC basat en programes, serveis digitals ni dels processos clau del negoci de la UOC, per tant la proposta no es pot considerar completa.

Els perfils proposats tenen els coneixements tecnològics adequats per a la prestació del servei. L'equip de Sota Demanda presenta perfils amb l'experiència necessària en les tecnologies subjacents als sistemes del lot (Salesforce Sales/Service/Marketing Cloud, LWC, Apex).

L'equip de treball presentat, dona garanties per assegurar que es podria realitzar el servei de desenvolupament sota demanda amb la qualitat i nivell d'exigència requerits. No obstant això, no es compleix el requeriment d'aportar experiència i coneixements en l'àmbit dels processos universitaris.

La proposta no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria, o té mancances de detall i/o adequació dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

3. Model de Servei (Fins a 4 punts)

3.1 Model organitzatiu global (Fins a 2 punts)

ACCENTURE, S.L.U

El model de servei que descriu la solució proposada s'adequa als requeriments del Plec de Prescripcions Tècniques. Es proposa un model de servei dual que combina l'atenció recurrent (manteniment i evolució contínua) amb capacitats sota demanda per a nous projectes. L'estructura s'organitza en un model multi-capa que pivota sobre tres Oficines Transversals permanents especialitzades en Qualitat/Arquitectura, Seguretat i UX/Innovació, garantint la coherència en tot l'ecosistema. Per maximitzar l'agilitat, els òrgans de govern formals es complementen amb Taules Dinàmiques de Treball, espais operatius de col·laboració directa per a la resolució àgil de reptes tècnics.

El model de governança es fonamenta estrictament en els òrgans establerts pel plec (Comitè de Direcció, Seguiment Operatiu i Comitès inter-lot), assegurant una alineació total amb l'estratègia de la Universitat. Per dotar el servei d'una major agilitat tècnica, aquesta estructura es complementa amb la creació de Taules

Dinàmiques de Treball, dissenyades per a la resolució ràpida de bloquejos i la coordinació operativa directa entre especialistes.

Es defineix una estructura de vuit rols de responsabilitat clau, cadascun amb funcions de govern segregades i una dedicació mínima garantida en hores (FTE). Aquesta planificació assegura la cobertura permanent de les àrees de Gestió de Projectes, Qualitat, Arquitectura, Seguretat, UX/Accessibilitat i Innovació. La quantificació detallada de l'esforç per a cada perfil permet validar el dimensionament del servei i garanteix la capacitat de resposta davant les necessitats transversals de la UOC.

En definitiva, la proposta presenta un model organitzatiu coherent, eficient i adequat, en la que també es proposa incorporar, un espai d'innovació, dedicat a dissenyar i desenvolupar PoCs i pilots basats en IA Generativa, que haurien de permetre millorar l'eficiència i la qualitat del servei.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.

El model organitzatiu s'alinea amb l'estructura de la UOC, combinant Governança/Qualitat, Gestió Operativa, Coneixement i Execució per a serveis recurrents i sota demanda. Articula la responsabilitat mitjançant el Responsable de Servei i funcions integrades de governança transversal (Qualitat, Arquitectura, Seguretat, Dades).

El model de relació es fonamenta en una gestió compartida que articula òrgans de govern amb visió estratègica (Comitè de Direcció trimestral), tàctica (Comitè Operatiu mensual) i tècnica/operativa (Comitès Tècnics). Es compleixen tots els comitès obligatoris.

Es defineix una estructura de vuit rols de responsabilitat clau, cadascun amb funcions de govern segregades. Aquesta planificació assegura la cobertura permanent de les àrees de Gestió de Projectes, Qualitat, Arquitectura, Seguretat, UX/Accessibilitat i Innovació, garanteix la capacitat de resposta davant les necessitats transversals de la UOC.

En definitiva, la proposta presenta un model organitzatiu coherent, eficient i adequat, en la que també es proposa incorporar, l'ús d'eines basades en intel·ligència artificial per agilitzar tasques de manteniment i per augmentar l'eficiència i la qualitat.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

DEUSTO SEIDOR, S.A.U.

El model organitzatiu s'alineja amb l'estructura de la UOC, aquest s'articula mitjançant una Unitat de Gestió del Servei recolzada per Unitats d'Expertesa especialitzades (Salesforce Platform, Business Agility, Education Cloud, Qualitat, IA i UX). Aquesta estructura centralitza el coneixement transversal i organitza l'execució per Programes, assegurant un alineament total amb l'estratègia de futur de la UOC. Dins d'aquestes unitats, es defineixen formalment els Responsables transversals, que lideren comitès d'especialització addicionals en àmbits com Agile i Education Cloud per garantir l'excel·lència operativa.

Es proposa una estructura que compleix amb els comitès transversals del plec (Direcció, Seguiment) i els comitès d'experts inter-lot (Arquitectura, Qualitat, Seguretat, UX). A més, s'addicionen comitès d'experts (Comitè Education Cloud, Comitè Agile) i funcions (Comitè de Continuïtat i Recuperació, Comitè de Canvi i Alliberaments).

Es defineixen tots els rols clau de govern i de gestió del servei (Responsable de Servei, Gestor de Compte, Caps de Projecte), amb una dedicació que es considera adequada per a la gestió d'un servei crític com el del LOT D.

En definitiva, la proposta presenta un model organitzatiu coherent, eficient i adequat, en la que també es proposa incorporar, l'ús d'eines basades en intel·ligència artificial per agilitzar tasques de manteniment proporciona una major eficiència al servei.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U

El model de servei que descriu la solució proposada s'adequa als requeriments del Plec de Prescripcions Tècniques, es basa en l'eficiència operativa, estructurant

equips funcional-tècnics especialitzats en l'execució recurrent. Aquesta base es complementa amb Unitats de Suport segregades per a les funcions transversals, garantint que la qualitat i l'arquitectura no es vegin compromeses per la urgència del dia a dia. El model de relació integra tots els comitès exigits per la UOC i s'enriqueix amb un Comitè de Transformació semestral, un òrgan estratègic dissenyat per supervisar l'evolució del servei i l'adopció de noves tecnologies.

Es proposa una estructura que compleix amb els comitès transversals del plec, que es vertebrada en tres nivells de governança, integrant plenament els òrgans requerits per la UOC. L'estructura combina el Comitè de Direcció trimestral per a l'alineament estratègic, el Seguiment Operatiu mensual per al control del servei i els comitès inter-lot bimensuals per a la coordinació tècnica especialitzada (Qualitat, Arquitectura, Seguretat, UX i Innovació). Com a factor diferencial, s'incorpora un Comitè de Transformació semestral, encarregat de supervisar l'evolució del roadmap tecnològic i la consecució de fites disruptives

S'identifiquen, tots els perfils responsables i les seves tasques. Es defineix una estructura de governança formada per tots els rols de responsabilitat requerits, encapçalada per la figura del Responsable de Projectes com a eix vertebrador de la Unitat de Servei i els comitès formals. Cada rol disposa d'una definició funcional detallada i d'una quantificació explícita de la dedicació anual en hores, assegurant un dimensionament realista i auditable. Aquesta transparència en l'assignació de recursos garanteix la cobertura permanent de les àrees crítiques (Qualitat, Arquitectura, Seguretat, UX i Innovació) sense dependre de la càrrega operativa dels equips de desenvolupament.

En definitiva, la proposta presenta un model organitzatiu coherent, eficient i adequat, en la que també es proposa incorporar, l'ús d'eines basades en intel·ligència artificial per agilitzar tasques de manteniment proporciona una visió de gestió del risc i qualitat diferencial.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

INETUM ESPAÑA, S.A.

El model de servei que descriu la solució proposada s'adequa als requeriments del Plec de Prescripcions Tècniques. S'estructura en quatre eixos (Transversal, Processos, Serveis Recurrents/Sota Demanda, Multiproveïdor). El model integra tots els rols transversals de governança necessaris (Arquitectura, Qualitat, Seguretat, UX, Innovació) sota la seva estructura d'Oficines de Suport i Governança. Afegeix

comitès estratègics com el de Coordinació Multiproveïdor (CCM), Innovació i Valor Afegit, i Transformació Servei (CTS), amb un enfocament en la visió extrem a extrem.

Es proposa un model de relació complet estructurat en tres eixos i tres nivells (Estratègic, Tàctic, Operatiu), que inclou tots els comitès obligatoris del plec. Afegeix el Comitè de Coordinació Multi-proveïdor per a la visió extrem a extrem i la resolució de conflictes, el Comitè d'Innovació i Valor Afegit, i el Comitè de Transformació Servei (CTS) per impulsar la millora. Inclou un Comitè de Transició i Devolució específic.

Es defineixen tots els rols clau de govern i de gestió del servei (Responsable de Servei, Gestor de Compte, Caps de Projecte), amb una dedicació que es considera adequada per a la gestió d'un servei crític com el del LOT C.

En definitiva, la proposta presenta un model organitzatiu coherent, eficient i adequat, en la que també es proposa incorporar l'Oficina d'Innovació i Formació amb un Laboratori de proves de concepte i un Observatori tecnològic per experimentar amb IA i automatització.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

IZERTIS, S.A.

L'estructura organitzativa omet la descripció detallada i segregada dels rols de governança transversal (Arquitectura, UX i Innovació) com a figures permanents i clau del servei. Al no definir-ne les responsabilitats de govern de manera explícita, la proposta no assolix el grau d'adequació requerit pel model de la UOC, el qual exigeix una supervisió especialitzada i contínua en aquestes àrees crítiques.

L'oferta omet la descripció explícita i el detall operatiu dels comitès inter-lot especialitzats d'obligat compliment. Aquesta absència de definició en l'estructura de governança dificulta la garantia de coordinació transversal amb els altres proveïdors i redueix l'alineament de la proposta amb el model de col·laboració integral definit per la UOC.

L'estructura organitzativa omet la definició dels rols mínims de responsabilitat exigits (Gestió de Projectes, Qualitat, Arquitectura, Seguretat, UX/Accessibilitat i Innovació). Al no identificar aquestes figures ni detallar-ne les funcions i el percentatge de

dedicació previst, la proposta no permet garantir una governança adequada ni validar l'adequació del dimensionament de l'equip amb les necessitats del servei.

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

VASS CONSULTORÍA DE SISTEMAS

El model de servei que descriu la solució proposada s'adequa als requeriments del Plec de Prescripcions Tècniques. El model es basa en la visió integral de l'ecosistema Salesforce i acompanya la UOC en la seva transformació interna cap a la gestió per Programes. La proposta inclou una Oficina de Suport Metodològic permanent que alberga els Responsables d'Arquitectura, UX/Accessibilitat, Seguretat i Qualitat-. Disposa d'una Oficina d'Innovació i Transformació amb responsables dedicats a l'evolució estratègica.

El model es vertebrava en tres nivells de governança (Estratègic, Tàctic i Operatiu), integrant plenament els òrgans obligatoris com el Comitè de Direcció trimestral i el de Seguiment Operatiu mensual. Per elevar el valor del servei, s'incorporen una Oficina d'Innovació i Transformació i una Oficina de Suport Metodològic, ambdues amb rols especialitzats. Els responsables d'aquestes unitats participen activament en els Comitès inter-lot, assegurant que els estàndards d'innovació i metodologia es traslladin de manera efectiva a tot l'ecosistema de la UOC.

Es defineixen tots els rols clau de govern i de gestió del servei (Responsable de Servei, Gestor de Compte, Caps de Projecte), amb una dedicació que es considera adequada per a la gestió d'un servei crític com el del LOT D.

En definitiva, la proposta presenta un model organitzatiu coherent, eficient i adequat, en la que també es proposa incorporar una Oficina d'Innovació i Transformació dedicada a la gestió del portfolio de transformació i a la innovació contínua (IA, automatització, arquitectures modernes).

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

3.2 Fases del servei (Fins a 2 punts)

ACCENTURE, S.L.U

La solució proposada és l'específica per als serveis descrits en el Plec de Prescripcions Tècniques, donant molta rellevància a la fase de transició del servei. Es garanteix el compliment del termini de dos mesos per a les fases de Transició i Devolució, assegurant la continuïtat del servei sense interrupcions. La proposta incorpora eines d'IA Generativa com a acceleradors clau per a la Transferència de Coneixement (TC), permetent l'automatització de la documentació tècnica, el resum de lògica complexa de codi i la creació de bases de coneixement interactives, fet que minimitza la corba d'aprenentatge i optimitza el traspàs d'informació cap a la UOC.

Es defineixen les tres fases (Transició, Execució Regular i Devolució), amb la Transició limitada a 2 mesos i la Devolució també en 2 mesos.

La proposta defineix amb precisió les fases de Transició, Prestació Regular i Devolució, assegurant una traçabilitat total en el cicle de vida del servei. La planificació destaca per la seva capacitat de coordinació en les transicions específiques, garantint un traspàs de poders ordenat i sense fissures amb els proveïdors sortints i entrants.

Es proposa una integració procedimental d'eines d'IA per accelerar el descobriment i la transferència de coneixement, optimitzant la captura de regles de negoci i lògica de sistemes. Aquest flux s'enllaça amb un Procediment d'Incorporació a Manteniment robust, que estableix Quality Gates basades en criteris tècnics d'estabilitat i qualitat. Tot el model es troba emparat per un Pla de Gestió de Riscos detallat, que inclou l'anàlisi de probabilitat i impacte, garantint una resposta proactiva davant de qualsevol contingència en el servei.

Es detalla l'equip de la fase de transició i amb llur dedicació amb la relació de perfils i dedicació prevista. Es defineix una estructura d'experts dedicada que incorpora rols d'alt nivell, com el Knowledge Management Leader (KML) i el Technical Lead (TL), des de la fase d'arrencada per liderar la gestió del canvi i del coneixement. Així mateix, es detalla una estratègia d'incorporació esglaonada, dissenyada per desplegar l'equip operatiu de manera ràpida i eficient, minimitzant la corba d'aprenentatge i assegurant l'estabilitat del servei.

La proposta cobreix tots els aspectes sol·licitats al Plec de Prescripcions Tècniques i permet assegurar-ne el correcte plantejament.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels

requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.

El model de servei s'organitza en tres fases (Transició, Prestació Regular i Devolució), amb una etapa interna prèvia de Llançament. Aquesta fase preliminar garanteix el desplegament immediat de la infraestructura de gestió, la configuració d'eines i la incorporació dels rols clau, assegurant que la Transició s'iniciï amb les màximes garanties d'èxit i sense demores operatives. No obstant això, cal assenyalar que la solució proposada no se centra en la plataforma Salesforce —objectiu fonamental del Plec de Prescripcions Tècniques—, sinó que es desvia cap a la descripció d'altres elements tècnics com ara APIs i microserveis.

Es defineixen les tres fases (Transició, Execució Regular i Devolució), amb la Transició limitada a 2 mesos i la Devolució també en 2 mesos.

La proposta identifica i descriu correctament les diferents fases del servei (Transició, Prestació i Devolució), que són les adequades per a la prestació del servei.

Els procediments proposats presenten un enfocament detallat en la traçabilitat dels lliurables i la qualitat del producte mitjançant l'ús de quality gates obligatoris. Així mateix, s'estableixen protocols clars i tècnicament robustos per a l'assumpció i la presa de control del servei, basats en fites de revisió operativa i mecanismes de decisió go/no-go.

Es proposa un model de transició basat en un equip específic, els rols del qual s'integraran en la fase de règim establert. Aquesta estratègia garanteix que tant el shadowing com la generació de documentació s'executin amb el rigor degut, preservant en tot moment la capacitat operativa de l'equip principal.

En definitiva, la proposta no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria, o té mancances de detall i/o adequació dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, ja que la solució proposada no és l'específica per l'objecte del contracte, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 1 punt.

DEUSTO SEIDOR, S.A.U.

La solució proposada és l'específica per als serveis descrits en el Plec de Prescripcions Tècniques, es proposa una Transició amb subfases de: Llançament,

Transformació, Captura de Coneixement i Assumpció del Servei. Proposa solapar la Captura de Coneixement i l'Assumpció per aplicacions, permetent una assumpció esglaonada i més ràpida.

Es defineixen les tres fases (Transició, Execució Regular i Devolució), amb la Transició limitada a 2 mesos i la Devolució també en 2 mesos.

Es proposa una planificació estratègica basada en el solapament d'equips (Shadowing), garantint una transició progressiva, controlada i sense interrupcions del servei. Per assegurar el rigor del procés, s'estableix un Comitè de Transició setmanal que actuarà com a òrgan de govern temporal. Aquest comitè monitoritzarà el progrés mitjançant un quadre de comandament d'indicadors de Transferència de Coneixement (TC), avaluant tant el compliment del cronograma com el grau de maduresa i autonomia adquirit per l'equip entrant.

La proposta garanteix la continuïtat del servei mitjançant protocols rigorosos de TC i Devolució, assegurant un traspàs d'actius Salesforce ordenat i documentat. La gestió de riscos s'aborda des de l'anticipació, amb un seguiment de probabilitat i impacte en cada fita del cronograma. Per minimitzar l'impacte de l'absentisme, s'estableix un Protocol de Backup i Substitució, on es defineixen els perfils de reserva i els temps de reacció per a la substitució de personal, assegurant que cap rol clau quedi descobert.

Es presenta una planificació de recursos adequada, on la dedicació dels perfils operatius i dels experts transversals està plenament quantificada i desglossada per etapes. El Responsable de Serveis es posiciona com el garant del compliment del Pla de Transició, supervisant una execució que es coordina a través d'un comitè setmanal específic.

La proposta cobreix tots els aspectes sol·licitats al Plec de Prescripcions Tècniques i permet assegurar-ne el correcte plantejament.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U

La solució proposada és l'específica per als serveis descrits en el Plec de Prescripcions Tècniques, donant molta rellevància a la metodologia àgil i les eines corporatives, demostrant comprensió de la complexitat del Lot D.

Es defineixen les tres fases (Transició, Execució Regular i Devolució), amb la Transició limitada a 2 mesos i la Devolució també en 2 mesos.

El model de transició se sosté sobre els estàndards del PMBOK (PMI), proporcionant un marc de gestió predictable i auditable en el termini de dos mesos exigit. El Responsable de Transició actua com a garant de la continuïtat, supervisant setmanalment el full de ruta i la transferència de coneixement.

Els procediments proposats donen garanties per assolir els objectius proposats. Es proposa una definició exhaustiva de les activitats de Transferència de Coneixement (TC), basades en un model de validació pràctica que assegura l'autonomia real de l'equip. Tots els mecanismes de control, seguiment i reporting s'integren de manera nativa amb l'Atlassian Suite de la UOC (JIRA, Confluence) i es monitoritzen mitjançant dashboards a eazyBI. Aquesta integració garanteix la traçabilitat total del procés i permet una supervisió del progrés en temps real per part dels responsables de la Universitat.

Es detalla l'equip de la fase de transició i amb llur dedicació amb la relació de perfils i dedicació prevista. Es considera una participació i distribució adequada, L'estructura organitzativa identifica un Responsable de Transició explícit, que actua com a únic punt d'interlocució i garant de les fites del pla. Per assegurar una captura de coneixement exhaustiva, el model garanteix la implicació directa de totes les unitats de suport transversal des de l'arrencada.

La proposta cobreix tots els aspectes sol·licitats al Plec de Prescripcions Tècniques i permet assegurar-ne el correcte plantejament.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

INETUM ESPAÑA, S.A.

La solució proposada és l'específica per als serveis descrits en el Plec de Prescripcions Tècniques, on es proposa un model de servei estructurat en les tres fases exigides (Transició, Execució/Regular i Devolució).

Es defineixen les tres fases (Transició, Execució Regular i Devolució), amb la Transició limitada a 2 mesos i la Devolució també en 2 mesos.

La proposta identifica i descriu correctament les diferents fases del servei (Transició, Prestació i Devolució), que són les adequades per a la prestació del servei. S'explica l'ús d'un òrgan de govern setmanal dedicat a la gestió i coordinació del traspàs. Metodologia de transferència detallada, incloent-hi shadowing directe i invers. També es proposa una sessió de retrospectiva per tal d'analitzar en quin punt està el servei com a equip, tant intern com extern durant la fase de Transició.

Es presenta una definició explícita dels vuit processos clau de gestió, assegurant la traçabilitat i l'estandardització en totes les àrees del servei. La metodologia de Transferència de Coneixement (TC) s'estructura en fases clarament delimitades, incorporant tècniques de Shadowing i Reverse Shadowing per garantir l'autonomia de l'equip. Per blindar la continuïtat operativa, la proposta integra un Pla de Gestió de Riscos de caràcter proactiu, complementat amb un procediment d'escalat formal que assegura una resposta àgil davant de qualsevol contingència.

Es defineix de manera explícita l'Equip de Transició i Devolució, liderat per figures de governança amb una dedicació horària plenament quantificada. Aquest equip és el motor de la Transferència de Coneixement (TC), assegurant que cap actiu intel·lectual quedi sense documentar. Com a element de màxima garantia, la fase de Devolució incorpora suport especialitzat en Qualitat i Seguretat, certificant que el lliurament de la plataforma a la UOC o a tercers es realitza sota els estàndards més exigents d'estabilitat i integritat de dades.

La proposta cobreix tots els aspectes sol·licitats al Plec de Prescripcions Tècniques i permet assegurar-ne el correcte plantejament.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

IZERTIS, S.A.

La solució proposada és l'específica per als serveis descrits en el Plec de Prescripcions Tècniques. El pla inclou la segregació en etapes (Planificació, Recepció Informació, Sessions TC, Validació, Informe Riscos) i l'ús de shadowing per a la TC.

Es defineixen les tres fases (Transició, Execució Regular i Devolució), amb la Transició limitada a 1'5 mesos i la Devolució també en 1'5 mesos.

Tot i que la proposta defineix subfases i activitats clares i inclou un informe de riscos inicial, presenta una mancança crítica en la governança: l'absència d'un òrgan de coordinació formal amb periodicitat setmanal o bimensual. Aquesta manca d'un fòrum específic per a la transició inter-proveïdor compromet l'assegurament i la transferència efectiva del coneixement

En relació amb els procediments proposats, es realitza una definició de passos clars per a la recepció d'informació i l'informe inicial de riscos.

Es defineixen les activitats de transferència de coneixement que requereixen personal dedicat. S'indica que es gestionarà la disponibilitat dels recursos clau. No obstant, el document no defineix l'estructura ni els perfils de l'equip dedicat a la gestió de la Transició/Devolució (més enllà del core team de servei).

En definitiva, la proposta no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria, o té mancances de detall i/o adequació dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, en concret, per l'absència d'un òrgan de coordinació, posant en risc l'assegurament de la Transició/Devolució, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 1 punt.

VASS CONSULTORÍA DE SISTEMAS

La solució proposada és l'específica per als serveis descrits en el Plec de Prescripcions Tècniques, donant molta rellevància a la fase de transició del servei. La planificació de les fases s'alinea amb la metodologia (ITIL/Agile) i les eines corporatives, demostrant comprensió de la complexitat del Lot C.

Es defineixen les tres fases (Transició, Execució Regular i Devolució), amb la Transició limitada a 1'5 mesos i la Devolució també en 1'5 mesos.

La proposta identifica i descriu correctament les diferents fases del servei (Transició, Prestació i Devolució), que són les adequades per a la prestació del servei.

La transferència de coneixement es basa en un pla, que inclou sessions de formació, documentació i Shadowing. Es planifiquen degudament les sessions de la transferència de coneixement durant la fase de transició.

La proposta defineix subfases clares amb activitats específiques i es compromet a crear un informe de riscos inicial per a la transició. No obstant això, no s'ofereixen

prou garanties per assolir els objectius fixats, ja que els procediments descrits són genèrics i mostren una escassa personalització respecte als sistemes del lot. Aquesta manca de concreció, posa en risc l'assegurament del coneixement i la continuïtat del servei durant el traspàs.

Es presenten els següents perfils per a la Fase de Transició: Responsable de Transició. Coordinador/a del Servei Recurrent. Responsable de Projectes i Referents Especialistes de Coneixement, que garanteixen una aplicació òptima del Pla de Transició.

En definitiva, La proposta no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria, o té mancances de detall i/o adequació dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, en concret, per la manca de qualitat i especificació dels procediments proposats, posant en risc l'assegurament de la Transició/Devolució, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 1 punt.

4. Arquitectura (Fins a 5 punts)

ACCENTURE, S.L.U

La solució defineix amb concreció les tasques de gestió, control i aplicació dels principis arquitectònics de la UOC. S'articula en cinc pilars de gestió —Govern, Infraestructura, Seguretat, Execució i DevOps— sota el marc metodològic de TOGAF i ADAv5. L'enfocament prioritza el govern de dades mitjançant el compliment estricte de GDPR/PII i l'estandardització de processos a través de blueprints d'integració.

Per garantir el procés de gestió de l'obsolescència tecnològica, es proposa un enfocament proactiu estructurat en tres etapes: diagnosi, execució i monitoratge. Mitjançant un Quadre de Comandament (QdC) avançat, el sistema integra capacitats de Copilot per a la generació d'indicadors predictius i alertes intel·ligents. Així mateix, s'estableix un protocol de govern preventiu per a Salesforce, analitzant les releases amb un trimestre d'antelació per emetre informes d'impacte detallats abans del seu desplegament en producció.

La proposta impulsa un model DevSecOps d'alta maduresa, integrant proves de seguretat dinàmica (DAST) dins del cicle de vida del desenvolupament. Aquest enfocament s'alinea amb els principis CALMR de SAFe (Cultura, Automatització, Lean, Mesura i Recuperació) i respecta escrupolosament la normativa DevOps de la

UOC. Tot i que l'estratègia d'automatització és agnòstica, se centra inicialment en l'ecosistema Jenkins, garantint una transició fluida cap a estàndards corporatius.

La proposta cobreix els requeriments del Plec de Prescripcions Tècniques, però no aporta una visió innovadora i diferencial, sino que és força continuista amb les solucions implementades actualment.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, però no aporta elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 4 punts.

AYESA IBERMÀTICA, S.A.U.

S'estableix un Flux d'Assegurament d'Arquitectura concret, circular i iteratiu, estructurat en quatre fases clau: Definició i Validació, Construcció Cloud-ready, Verificació en CI/CD i Operació i Millora. Aquest cicle es complementa amb una governança basada en dades, mitjançant un catàleg d'indicadors de servei (SLIs/SLOs) d'alt nivell i una integració nativa amb Jira per a la traçabilitat total de les tasques i el rendiment.

Per garantir la continuïtat tecnològica, la proposta garanteix la qualitat mitjançant un flux d'assegurament d'arquitectura que assegura que cada desenvolupament neixi 'cloud-ready' i es verifiqui automàticament en el pipeline de CI/CD. Per assegurar l'excel·lència operativa, es defineix un model robust d'indicadors de servei integrat directament amb l'ecosistema Atlassian (Jira), facilitant una gestió d'incidències i canvis basada en mètriques en temps real.

Es proposa la implementació d'un pipeline de CI/CD d'alt rendiment alineat amb Salesforce, optimitzant l'ús de les eines estàndard de la universitat. El model destaca per la seva capa de seguretat i accessibilitat, integrant anàlisis de vulnerabilitats i validacions WCAG AA en cada stage. Mitjançant l'orquestració amb Jenkins, el flux de treball imposa barreres de qualitat (Quality Gates) que automatitzen la supervisió tècnica i normativa, minimitzant el risc en el pas a producció.

La proposta cobreix els requeriments del Plec de Prescripcions Tècniques, però no aporta una visió innovadora i diferencial, sino que és força continuista amb les solucions implementades actualment.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, però no aporta elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 4 punts.

DEUSTO SEIDOR, S.A.U.

La proposta cobreix amb solvència i precisió les tasques requerides (manteniment del DA, validació, infraestructura i capacitat) i assegura el compliment normatiu establint una proposta formal. Defineix l'arquitectura com un marc d'evolució, detall clar sobre els mecanismes de control i quality gates.

La solució estableix un marc operatiu d'alta robustesa plenament alineat amb el Full de Ruta de Programari de la UOC. Mitjançant una adaptació específica de TOGAF, es proposa un model de Gestió de l'Obsolescència Proactiva que permet anticipar riscos tecnològics. Aquest model es materialitza en un pla d'acció detallat i un Dashboard d'Obsolescència avançat, garantint la traçabilitat i la continuïtat del servei en temps real.

La proposta de model DevOps s'articula com una solució integral i orquestrada, que fusiona el potencial de Copado amb el control de versions a Git i l'anàlisi estàtica de SonarQube i PMD. El rigor en el lliurament es garanteix mitjançant una metodologia detallada que incorpora solucions per auditar la qualitat i usabilitat.

La proposta cobreix els requeriments del Plec de Prescripcions Tècniques, però no aporta una visió innovadora i diferencial, sino que és força continuïsta amb les solucions implementades actualment.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, però no aporta elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, tot i així permet l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 4 punts.

INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U

La proposta estableix un model de manteniment preventiu i evolutiu rigorosament estructurat sota un flux d'assegurament d'arquitectura: Definició i Validació, Construcció Cloud-ready i Verificació. Aquest cicle es complementa amb un pla de

formació contínua i difusió per als arquitectes, situant la sobirania i la qualitat de la dada com l'actiu central de tota l'estratègia tecnològica

L'estratègia es fonamenta en una auditoria semestral del Full de Ruta de Programari, assegurant l'alineament amb l'evolució tecnològica de la UOC. Es proposa una estandardització rigorosa del model Salesforce per mitigar el deute tècnic i preparar la plataforma per a una migració fluida cap a Education Cloud. El model prioritza un control exhaustiu i supervisat, garantint l'estabilitat estructural abans d'una automatització massiva.

La solució proposada del servei de manteniment amb metodologia DevOps, es basa en l'eina d'Integració JENKINS, que si bé és cert, que és una peça important a la UOC, no ho és per a la Plataforma Salesforce, on si que són les solucions basades amb COPADO. D'altra banda el sistema de desplegaments, no té en compte entorns Previs per realitzar les validacions dels usuaris (UATS), que és quelcom imprescindible per garantir la continuïtat del servei.

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, en concret amb relació al manteniment amb metodologia devops. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

INETUM ESPAÑA, S.A.

La proposta posiciona l'Arquitecte com l'Orquestrador de la Integració Híbrida, responsable de vetllar per la integritat i salut de l'ecosistema. Aquesta funció es tradueix en tasques crítiques com la gestió del Catàleg de Serveis d'Integració (APIs/API Proxy) i el monitoratge preventiu dels Governor Limits. Com a element diferencial, s'integra un Assistent d'IA que valida els dissenys d'arquitectura (DA) contra la base de coneixement corporativa, garantint un servei de Support i Enablement d'alt valor afegit. Es considera un enfocament molt vàlid i presenta concreció en la definició de les tasques dedicades a la gestió i manteniment de l'arquitectura.

En relació amb la gestió de l'obsolescència, es proposa un model d'Arquitectura Cognitiva basat en un cicle de millora contínua impulsat per IA. Utilitzant AWS Bedrock, el sistema realitza una correlació avançada entre la documentació tècnica, les novetats de plataforma i l'arquitectura viva de la universitat. Aquest enfocament permet generar un full de ruta preventiu on les tasques de manteniment es

transformen en oportunitats d'optimització mesurables, garantint que la plataforma Salesforce de la UOC estigui sempre a l'avantguarda de l'eficiència operativa.

La proposta planteja un full de ruta per a la modernització de l'ecosistema de desplegament, evolucionant cap a un model d'operacions unificades. Proposem la transició de les eines de versionat externes cap a una gestió nativa i integrada en Copado, on la User Story es converteix en el contenidor central del cicle de vida: des de la integració contínua (CI) i el testatge automatitzat fins als desplegaments incrementals. Aquesta simplificació de l'stack tecnològic s'enriqueix amb la incorporació d'intel·ligència artificial en el circuit de release management, optimitzant la resolució de conflictes i la validació de metadades.

Adicionalment, es proposen millores addicionals, ja que es proposa una innovació estratègica, basada en IA, que redueix el Time-to-Decision arquitectònic en un 30%, agilitzant la resposta de l'organització davant nous reptes. Aquest paradigma no només augmenta la resiliència i l'escalabilitat del sistema, sinó que esdevé una palanca estratègica per a la integració d'alt rendiment, avalada per KPIs concrets de millora operativa.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, aportant elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, permetent l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 5 punts.

IZERTIS, S.A.

La proposta presentada assegura l'aplicació dels principis i les normatives d'arquitectura definits per la UOC, garantint un ecosistema escalable, segur i alineat a estàndards d'interoperabilitat acadèmica. La implementació de Salesforce Sales Cloud, Service Cloud i Marketing Cloud , juntament amb l' Education Data Architecture (EDA) com a model de dades central, permet complir amb les especificacions establertes en el plec.

La solució proposada no conté un plantejament i un grau de definició per garantir el procés de gestió de l'obsolescència tecnològica del LOT D, basat en l'ecosistema Salesforce.

La solució proposada conté un plantejament tècnic adequat pel desenvolupament de solucions i de servei de manteniment amb metodologia DevOps. Es proposa l'ús de Copat CI/CD per a realitzar tasques de validacions de codi, proves de seguretat i Quality Gates de qualitat abans d'arribar a entorns de Producció, garantint

lliuraments ràpids i fiables, millorant la cobertura i consistència de les proves i assegurant un cicle de desenvolupament més àgil i segur .

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, en concret amb relació al manteniment de la gestió de l'obsolescència tecnològica. Per aquest motiu, es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

VASS CONSULTORÍA DE SISTEMAS

La proposta presentada, no presenta concreció en la definició de les tasques dedicades a la gestió i manteniment de l'arquitectura corporativa i no cobreix tots els aspectes arquitectònics necessaris per a la gestió de la Plataforma Salesforce amb les garanties necessàries per a la UOC. L'enfocament del manteniment de l'arquitectura corporativa està més orientada a Aplicacions WEB que a aplicacions i arquitectura Salesforce, ja que parla de components web i no de components Salesforce.

La solució proposada no conté un plantejament i un grau de definició per garantir el procés de gestió de l'obsolescència tecnològica del LOT D, basat en l'ecosistema Salesforce. Es tracta d'un plantejament de Gestió de l'obsolescència genèric sense detallar els processos necessaris per gestionar-la a Salesforce.

La solució proposada realitza un plantejament genèric de servei de manteniment amb metodologia DevOps, sense aprofundir en particularitats de Salesforce ni eines com Copado.

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 1 punt.

5. Pla de Transformació (Fins a 12 punts)

ACCENTURE, S.L.U

Proposta molt ben estructurada al voltant de cinc eixos de transformació (les 5 R: Resiliència, Agilitat, Innovació, Experiència i Assurance) i del Pla de la UOC. L'alineació amb el model operatiu (SAFe, Scrumban) és explícita i adequada.

Es demostra una bona comprensió dels reptes, ja que es proposa GenERA com una solució basada en IA per optimitzar el servei en termes d'eficiència, qualitat i productivitat. Els reptes s'han afrontat correctament mitjançant una transformació tècnica que inclou una oficina tècnica i eines pròpies.

La coordinació global es garanteix mitjançant els comitès de Transformació i de Direcció, que assegurin l'alineament estratègic. El pla de transformació, estructurat en cinc eixos, és liderat per un equip especialitzat en transformació de serveis que referma una gestió operativa correcta.

La solució proposada inclou el grau de definició del canvi, que s'articula en cinc eixos, amb un desplegament de dues a quatre activitats clau durant el primer any. Els beneficis previstos són quantificables i clarament explicitats, destacant una reducció del servei recurrent i una acceleració del temps de llançament de noves solucions.

La proposta de temporalitat és idònia i coherent amb la durada del contracte i la prioritat de la UOC. La planificació articula les iniciatives al llarg dels 2 anys del contracte inicial, prioritzant les accions de gestió i qualitat (preparació per al canvi) a l'inici. Es tracta d'una planificació alineada amb el marc contractual, dividida en escenaris progressius.

La metodologia de la gestió del canvi està basada en el marc ADKAR i potenciada per l'ús de solucions basades en IA (GenERA), amb accions concretes per fomentar la conscienciació, el desig i la capacitat de l'equip.

Es defineix un marc d'indicadors coherent que cada Eix de transformació incorpora KPI's específics.

La proposta inclou diverses solucions basades en IA, com AskTheo per a l'observabilitat i el manteniment predictiu, Alejandria per a la documentació i proves, i Agentforce per al desenvolupament de codi.

La proposta cobreix els requeriments del Plec de Prescripcions Tècniques, però no aporta una visió innovadora i diferencial.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, però no aporta elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial 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, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 8 punts.

AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.

El Pla de Transformació té com a objectiu maximitzar l'assoliment dels reptes del model de gestió operativa TIC, basat en programes, serveis digitals i millora contínua. Això garanteix la continuïtat, la mesurabilitat i l'evolució dels sistemes del Lot D. Es considera un bon enfocament de transformació aplicat tant a la gestió com als processos d'aquest lot.

S'aprecia una comprensió profunda dels reptes tècnics —obsolescència, qualitat i seguretat—, als quals es respon amb una arquitectura sòlida basada en DevSecOps, pipelines de CI/CD, Quality Gates i una observabilitat integral. La seguretat es garanteix mitjançant els controls nadius de Salesforce (Shield, Audit Trail, Event Monitoring i FLS/CRUD).

La coordinació global es garanteix, es descriu com el pla de transformació dels sistemes s'hauria de coordinar des d'un punt de vista global per garantir la coherència completa dels sistemes. Aquesta coherència i coordinació global s'aconsegueix mitjançant una combinació d'estratègies de governança i execució alineades amb la UOC.

La proposta defineix el procés de canvi de manera explícita en totes les línies d'activitat del servei (recurrent, sota demanda, governança i innovació). A més, aporta una quantificació detallada dels beneficis esperats, fet que n'avalua la viabilitat i el retorn.

La proposta de temporalitat és idònia i coherent amb la durada del contracte i la prioritat de la UOC. La planificació articula les iniciatives al llarg dels 2 anys del contracte inicial, prioritzant les accions de gestió i qualitat (preparació per al canvi) a l'inici. La temporalitat és clara i progressiva, enfocada inicialment a l'estabilització i a la industrialització.

La metodologia de la gestió del canvi es presenta com un procés estructurat, mesurat i traçable que garanteix la continuïtat del servei i l'alineament amb la

governança del plec (Comitè Operatiu mensual, Comitè de Direcció trimestral i Memòria anual) i que inclou avaluació d'impacte, la comunicació i la formació.

Es defineix un marc d'indicadors coherent on es proposen KPIs d'eficiència (lead time, first-time-right), estabilitat (incidències post-release) i satisfacció, així com indicadors per a l'assegurament de la qualitat tècnica.

La solució proposada inclou models d'aplicació de solucions d'IA, en concret per a suport al triatge de tiquets, suggeriments de proves, detecció de patrons d'error i optimització de fluxos de treball.

La proposta cobreix els requeriments del Plec de Prescripcions Tècniques, però no aporta una visió innovadora i diferencial.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, però no aporta elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial 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, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 8 punts.

DEUSTO SEIDOR, S.A.U.

Alineació amb el model de programes de la UOC mitjançant la proposta d'ARTs (Agile Release Trains - model d'escalament de l'agilitat propi de Salesforce) i la gestió del flux de valor per a la coordinació dels equips de manteniment. La visió s'enfoca a transformar el servei en un motor d'agilitat.

Es proposa un model basat en programes i serveis digitals, alineat amb els macroprocessos institucionals (matrícula, beques, atenció a l'estudiant, etc.) i gestionat mitjançant comitès de programa amb representació de gestió, acadèmia i tecnologia. La proposta mostra una bona comprensió dels reptes (obsolescència, alineament estratègic i UX/accessibilitat), als quals respon amb un model DevSecOps que incorpora portes de qualitat (Quality Gates) d'accessibilitat i la modernització de l'arquitectura.

La coordinació global es garanteix mitjançant un pla de transformació dissenyat per mantenir la coherència íntegra dels sistemes. La proposta defineix amb claredat un model d'estratègia, governança i agilitat operativa que assegura l'alineament de totes les actuacions amb la visió global de la institució.

L'adopció de BizDevOps, els ARTs (Agile Release Trains) i el model de 'Team as a Service' (és un model on s'ofereix un equip complet, en lloc de simplement perfils individuals) amb equips multidisciplinaris permet transformar la gestió de la demanda en totes les línies de servei. Aquest enfocament garanteix una resposta més àgil i alineada amb els objectius de negoci.

El full de ruta presentat és molt clar i detallat i és coherent amb la durada del contracte i la priorització de les accions inicials. Amb una estructura de vuit trimestres (24 mesos) que segueix una progressió lògica: s'inicia amb l'activació del model Team as a Service i els indicadors, avança cap a la implementació d'ARTs i culmina amb l'adopció de BizDevOps.

La gestió del canvi s'executa a través d'un enfocament estructurat amb accions clares (mapa de stakeholders, comunicació segmentada). La continuïtat es garanteix amb entorns segregats, plans de rollback validats i congelació de canvis en períodes crítics.

Es defineix un marc d'indicadors coherent i profund. La proposta integra OKRs per a l'alineament estratègic, indicadors propis de DevOps (com el Time-to-Market i les Taxes d'Errors en els Canvis) per mesurar l'eficiència del lliurament, i un sistema de control específic per avaluar l'impacte de la IA i l'automatització.

La IA s'aplica de manera transversal: en QA i automatització, en el manteniment predictiu i en l'anàlisi de codi. Així mateix, s'integren eines d'avantguarda com Atlassian Intelligence i Agentforce for Developers per a la generació de documentació i l'optimització del desenvolupament.

Adicionalment, es proposa la creació de l'Oficina de Transformació Intel·ligent (OTI) que treballarà sota un sistema d'OKRs (Objectives and Key Results), un marc internacionalment reconegut que permet connectar l'estratègia amb resultats mesurables, que fa que augmentin les possibilitats d'assoliments d'objectius.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, aportant elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, permetent l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 12 punts.

INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U

La proposta presentada, a nivell de plantejament general, denota certa manca de comprensió de la situació inicial, ja que no s'enllaça el pla de transformació amb el model operacional orientat a Programes de la UOC. Tot i que esmenta una governança basada en OKRs, no es detalla explícitament com l'estructura s'integra amb els rols clau dels Comitès de Programa de la UOC.

Es reconeixen els reptes d'obsolescència i d'evolució d'eines. Les solucions tècniques proposades són sòlides i es basen en la consolidació d'eines i processos, s'inclouen propostes relacionades amb la IA: Acceleradors d'intel·ligència Artificial, Assistent de ticketing, IA per l'automatització d'accions resolutives, GitHub Copilot).

La coordinació del pla de transformació es garanteix mitjançant l'ús dels òrgans de governança existents. La planificació preveu la coordinació amb els òrgans de govern de la UOC, assegurant la coherència global dels sistemes.

En referència a la definició del canvi es descriuen les accions a realitzar a futur To-Be (Education Cloud, Data Cloud, Agentforce), no obstant manca concreció en les eines de mesura del canvi.

La planificació articula les iniciatives al llarg dels 2 anys del contracte inicial, prioritzant les accions de gestió i qualitat (preparació per al canvi) a l'inici. Es tracta d'una planificació alineada amb el marc contractual.

Es defineix una metodologia de gestió del canvi que garanteix la continuïtat mitjançant la comunicació, la formació i la validació dels riscos d'adopció.

S'identifica la necessitat de mesurar la transformació del model orientat a producte i es descriuen una sèrie d'indicadors per mesurar l'èxit, com la velocitat, la taxa d'adopció, la satisfacció de l'usuari, taxa de retenció i el temps de resposta, tot i que es tracta d'indicadors de la solució basada en producte i no es considera idònia pels interessos de la UOC.

L'ús de la suite d'acceleradors ALiaDOS (amb eines com EstimatiA i ResolutiA) i les proves de concepte (PoC) de GitHub Copilot i Einstein GPT aporten un valor objectivable. Aquestes solucions permeten una millora directa de l'eficiència, especialment en la reducció dels temps d'estimació i de resolució d'incidències.

La proposta no és completa i no cobreix els requeriments sol·licitats en el Plec de Prescripcions Tècniques en relació al procés de transformació dels serveis de manteniment de la UOC, especialment en els aspectes relacionats amb el planejament general, la gestió del canvi del pla de transformació.

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, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 5 punts.

INETUM ESPAÑA, S.A.

La visió se centra en la Universitat Connectada i l'orquestració proactiva d'experiències. El valor es detalla per fase: consolidació, IA predictiva i automatització amb agents, amb beneficis quantificables (reducció del servei recurrent). S'enllaça el pla de transformació amb el model operacional orientat a Programes de la UOC

Es demostra una bona comprensió dels reptes (obsolescència, dificultat d'integració), inherents a l'adopció d'un model operatiu basat en Programes. Comprensió excel·lent del repte de la dada fragmentada i del model de coexistència RIO (Source of Truth) vs. Salesforce (Capa d'Intel·ligència). La proposta de transformació tècnica es considera molt avançada i alineada amb els objectius de la UOC.

La coordinació global es garanteix mitjançant el Comitè d'Arquitectura Salesforce i l'establiment de principis arquitectònics d'obligat compliment. Aquests inclouen el disseny API First, la separació de responsabilitats, el versionat d'API, assegurant una arquitectura escalable i robusta.

El procés de canvi està sòlidament definit i quantificat per línies d'activitat i resultats esperats. En aquest sentit, es detallen accions estratègiques com el mapatge i la resolució d'identitat, amb un impacte directe i mesurable en la reducció de la càrrega operativa del servei recurrent.

La proposta de temporalitat és idònia i coherent amb la durada del contracte i la prioritat de la UOC. La planificació articula les iniciatives al llarg dels 2 anys del contracte inicial, prioritzant les accions de gestió i qualitat (preparació per al canvi) a l'inici. El roadmap està dividit en 3 fases amb solapament controlat: Fase 1 (Anys 1-2): Harmonitzar Dades; Fase 2 (Anys 2-3): Predir i Personalitzar; Fase 3 (Anys 3-5): Actuar amb Agents Autònoms.

La gestió del canvi es fonamenta en la protecció de l'operació actual mitjançant l'ús d'entorns segregats i procediments de rollback prèviament validats. La metodologia

combina la flexibilitat dels cicles iteratius (Agile) amb el rigor d'un procés estructurat de Release Management, garantint la continuïtat del servei en cada desplegament.

El model de KPIs es fonamenta en el mesurament de l'impacte directe en el negoci, incloent indicadors com la taxa de conversió, el compliment dels estàndards d'accessibilitat i el rendiment de l'agent. El sistema és coherent amb la progressió per fases, incorporant mètriques de satisfacció i l'ús de l'agent d'IA com a pilars de la transformació.

La proposta presenta un ús intensiu i estratègic de la IA en tot el cicle de vida del servei. Destaca la implementació d'un assistent d'IA basat en RAG sobre Confluence (Generació Augmentada per Recuperació— és una tècnica d'IA que permet a un model de llenguatge consultar una font de dades externa i privada abans de respondre) per optimitzar l'arquitectura, l'ús d'Einstein Case Classification per a un encaminament intel·ligent d'incidències, i Einstein for Developers per potenciar la productivitat. A més, es preveu l'adopció d'Agentforce i l'automatització de la revisió de codi i la generació de tests mitjançant IA.

Adicionalment, es proposa la creació d'un Comitè Semestral d'Intel·ligència Contínua basat en IA, dissenyat específicament per a la gestió proactiva de l'obsolescència. Aquest model es complementa amb una transició cap a una Arquitectura Event-Driven, aportant un valor objectivable en termes d'eficiència operativa i una reducció dràstica del risc tecnològic.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, aportant elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, permetent l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 12 punts.

IZERTIS, S.A.

L'alineament amb la governança per programes i la figura del Business Owner es planteja únicament des de la perspectiva dels factors crítics d'èxit. La proposta destaca la importància de la sintonia amb les àrees acadèmiques i administratives, però omet la definició dels mecanismes estructurals de coordinació i els fluxos operatius que han de fer efectiva aquesta governança.

Es reconeixen els reptes d'obsolescència i d'evolució d'eines. Les solucions tècniques proposades són sòlides i es basen en la consolidació d'eines i processos, i en els reptes tècnics i d'experiència.

La coordinació del pla de transformació es garanteix mitjançant l'adopció d'EDA (Arquitectura Basada en Esdeveniments— és un model de disseny de programari on els sistemes es comuniquen entre ells mitjançant la producció i el consum d'esdeveniments) com a model de dades central. La planificació preveu la coordinació amb els òrgans de govern de la UOC, assegurant la coherència global dels sistemes.

En referència a la definició del canvi es defineix pla de futur basat en la comunicació amb l'Estudiant, Docent, i Equip de Gestió i en les línies d'actuació concretes (activitats per trimestre o percentatges de dedicació).

La planificació articula les iniciatives al llarg dels 2 anys del contracte inicial, prioritzant les accions de gestió i qualitat (preparació per al canvi) a l'inici. Es tracta d'una planificació alineada amb el marc contractual.

Es defineix una metodologia de gestió del canvi que garanteix la continuïtat mitjançant la comunicació, la formació i la validació dels riscos d'adopció.

La proposta no descriu els indicadors clau per al monitoratge de la transformació. Es detecta una carència en la definició de SLAs i nivells de servei específics, així com en la quantificació de l'impacte econòmic i operatiu (beneficis), el que compromet el control sobre el retorn de la inversió (ROI) del projecte.

Es proposa IA en l'automatització de proves, l'anàlisi de codi i l'ús de Agentforce (automatització de tasques repetitives).

La proposta no és completa i no cobreix els requeriments sol·licitats en el Plec de Prescripcions Tècniques en relació al procés de transformació dels serveis de manteniment de la UOC, especialment en els aspectes relacionats amb el planejament general i el model d'indicadors.

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, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 5 punts.

VASS CONSULTORÍA DE SISTEMAS

La implementació del model LPM (Lean Portfolio Management - pilar fonamental d'escalat àgil) garanteix un alineament estricte amb la gestió de Programes de la Universitat. Aquesta visió permet que l'aportació de valor s'executi mitjançant l'agentificació de processos i l'optimització directa de les ràtios de negoci, assegurant que cada iniciativa tecnològica respongui a un objectiu estratègic.

Es demostra una bona comprensió dels reptes d'unificació, IA responsable i governança. La resposta tècnica se centra en la migració a Education Cloud/EDM, l'arquitectura API-first i l'automatització (IA).

La coherència es garanteix mitjançant el marc LPM, Comitès Transversals (UX, Arquitectura, Seguretat) i l'estandardització tecnològica (unificació de sistemes).

La solució proposada inclou el grau de definició del canvi sobre cadascuna de les línies d'activitat del servei. El pla és detallat amb 8 eixos estratègics i 28 línies d'actuació. Defineix el canvi per a Serveis Recurrents (automatització, observabilitat) i Sota Demanda (agilitat, IA).

La proposta de temporalitat és idònia i coherent amb la durada del contracte i la prioritat de la UOC. La temporalitat es proposa a 2 anys i és evolutiva (quick wins inicials, consolidació estructural, optimització contínua). La idoneïtat es basa en l'obtenció de valor tangible i la planificació d'Agentificació per fases.

La metodologia de la gestió del canvi és molt detallada, basada en un enfocament centrat en les persones, amb 3 fases clares (Alinear/Mobilitzar, Involucrar/Capacitar, Integrar/Sostenir). La continuïtat es garanteix amb un procés estructurat.

Es defineix un marc d'indicadors coherent que es basa en tres dimensions (Activitat, Qualitat, Negoci). Inclou també, indicadors d'impacte directe al negoci (Taxa de Conversió, Retenció, Tasa de Resposta Comercial).

La proposta destaca per una aplicació intensiva i segura de la IA, estructurada en tres eixos: el suport a l'usuari mitjançant l'Smartbot Aitana (basat en Azure OpenAI en zona de dades UE), l'agentificació de processos, i l'optimització del cicle de vida del programari amb eines de QA-IA per a la validació d'històries d'usuari i generació de tests, així com la integració de Gitlab AI en l'àmbit DevOps.

Adicionalment, cal destacar que la visió de LPM (Lean Portfolio Management) assegura que l'estratègia d'automatització estigui alineada amb els objectius de negoci. El valor d'aquesta proposta és clarament objectivable en el cost operatiu, ja que permet una reducció dràstica de les hores dedicades a tasques recurrents, alliberant capacitat per a la innovació.

En definitiva, la proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, aportant elements complementaris que li donen una visió innovadora i diferencial en relació a les necessitats demanades al plec tècnic, permetent l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 12 punts.

6. Innovació i Valor Afegit (Fins a 4 punts)

6.1 Formació en matèries vinculades al servei (Fins a 2 punts)

ACCENTURE, S.L.U

No especifica un mínim d'hores totals, limitant l'aportació quantitativa.

La proposta del pla de formació es centra en l'aplicació de solucions basades en IA, no obstant no té una visió global sobre l'àmbit tecnològic del plec (Salesforce Sales/Service/Marketing Cloud, LWC, Apex) ni sobre noves tendències tecnològiques.

Per aquest motiu, es considera que la proposta no permet assegurar la idoneïtat i grau de coherència dels àmbits de coneixement, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 1 punt.

AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.

En el pla de formació es proposen 60h de formació anuals

Es proposa la creació d'un pla de formació anual que s'alinea directament amb els reptes i les tecnologies del LOT , incloent temes clau d'arquitectures clau, aplicació d'IA, DevOps, Seguretat i cobreixen tot el ventall tecnològic del plec.

Es proposen formacions adequades i alineades amb els objectius del plec de prescripcions tècniques.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

DEUSTO SEIDOR, S.A.U.

En el pla de formació es proposen 30h de formació anuals.

La proposta del pla de formació es centra en l'aplicació de solucions basades en IA i en DevOps, no obstant no té una visió global sobre l'àmbit tecnològic del plec (Salesforce Sales/Service/Marketing Cloud, LWC, Apex) ni sobre noves tendències tecnològiques.

Per aquest motiu, es considera que la proposta no permet assegurar la idoneïtat i grau de coherència dels àmbits de coneixement, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 1 punt.

INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U

En el pla de formació es proposen 30h de formació anuals.

La proposta del pla de formació es genèrica i es pretén dotar els usuaris dels coneixements necessaris per afrontar el canvi plantejat amb èxit i assegurar els elements necessaris per superar la resistència al canvi, no obstant manquen propostes de formació concretes sobre l'àmbit tecnològic del plec (Salesforce Sales/Service/Marketing Cloud, LWC, Apex).

Per aquest motiu, es considera que la proposta no permet assegurar la idoneïtat i grau de coherència dels àmbits de coneixement, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 1 punt.

INETUM ESPAÑA, S.A.

En el pla de formació es proposen 120h de formació anuals

Es proposa la creació d'un pla de formació anual que s'alinea directament amb els reptes i les tecnologies del LOT , incloent temes clau de governança, de DevOps i cobreixen tot el ventall tecnològic del plec.

Es proposen formacions adequades i alineades amb els objectius del plec de prescripcions tècniques.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

IZERTIS, S.A.

No especifica un mínim d'hores totals, limitant l'aportació quantitativa.

La proposta del pla de formació es genèrica i poc precisa. Es proposen temes relacionats amb la gestió del canvi i les bones pràctiques en govern, no obstant

manquen propostes de formació concretes sobre l'àmbit tecnològic del plec (Salesforce Sales/Service/Marketing Cloud, LWC, Apex).

Per aquest motiu, es considera que la proposta no permet assegurar la idoneïtat i grau de coherència dels àmbits de coneixement, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 1 punt.

VASS CONSULTORÍA DE SISTEMAS

En el pla de formació es proposen 63h de formació anuals.

La proposta del pla de formació es centra en l'aplicació de solucions basades en IA i en DevOps, no obstant no té una visió global sobre l'àmbit tecnològic del plec (Salesforce Sales/Service/Marketing Cloud, LWC, Apex) ni sobre noves tendències tecnològiques.

Per aquest motiu, es considera que la proposta no permet assegurar la idoneïtat i grau de coherència dels àmbits de coneixement, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 1 punt.

6.2 Proves de concepte (Fins a 2 punts)

ACCENTURE, S.L.U

No especifica un mínim d'hores totals, limitant l'aportació quantitativa.

Els àmbits proposats (Testing i Millores a través de la IA) són genèricament coherents amb els reptes de la UOC (transformació digital). No obstant això, manca la concreció en les solucions o eines específiques a explorar (per exemple, eines de reducció de dedicació de servei recurrent, o d'assegurament de la qualitat), reduint la idoneïtat de la proposta davant les necessitats concretes del lot.

Per aquest motiu, es considera que la proposta no permet assegurar la idoneïtat i grau de coherència dels àmbits de coneixement, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 1 punt.

AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.

Es proposen 200h de proves de concepte anuals.

Els àmbits proposats són altament idonis per al lot, centrant-se en l'aplicació d'IA per millorar la gestió d'incidències i el suport a usuari, millores en el manteniment evolutiu i preventiu i assegurament de la qualitat per millorar l'eficiència, que és l'eix clau del pla de transformació.

També en destaca la creació d'un Observatori d'Innovació i un Laboratori de Desenvolupament, per donar suport a la UOC potenciant la innovació.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

DEUSTO SEIDOR, S.A.U.

Es proposen 115h de proves de concepte anuals.

Els àmbits proposats són altament idonis, centrant-se en la Innovació Tecnològica Salesforce, Millora de la Integració i Ecosistema UOC, Governança, Seguretat i Sostenibilitat i Experiència d'Usuari i Orientació a Negoci.

També en destaca la creació del Laboratori de Co-innovació, un espai estratègic dissenyat per explorar, experimentar i validar de forma àgil les tecnologies que definiran el futur de la plataforma Salesforce, així com millores de rendiment i eficiència usant solucions d'IA.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U

Es proposen 40h de proves de concepte anuals.

Els àmbits proposats (Millores en el desenvolupament a través de la IA i automatització de tasques) són genèricament coherents amb els reptes de la UOC (transformació digital). No obstant això, manca la concreció en les solucions o eines específiques a explorar (per exemple, eines d'assegurament de la qualitat, de transformació tecnològica, de seguretat, DevOps, etc.), reduint la idoneïtat de la proposta davant les necessitats concretes del lot.

Per aquest motiu, es considera que la proposta no permet assegurar la idoneïtat i grau de coherència dels àmbits de coneixement, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 1 punt.

INETUM ESPAÑA, S.A.

Es proposen 150h de proves de concepte l'any.

Els àmbits proposats —l'Agent d'Assessorament Proactiu amb IA Generativa, la Segmentació Predictiva de Risc Estudiantil amb Tableau i l'Orquestració Desacoblada amb Salesforce Platform Events— són plenament coherents amb els eixos del Pla de Transformació, aportant un valor tecnològic clau per a la seva execució.

També destaca la metodologia d'execució de les PoCs, ja que és àgil i està orientada a generar resultats tangibles i accionables en cicles curts.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

IZERTIS, S.A.

No especifica un mínim d'hores totals, limitant l'aportació quantitativa.

Els àmbits proposats (Milliores a través de la IA) són genèricament coherents amb els reptes de la UOC (transformació digital). No obstant això, manca la concreció en les solucions o eines específiques a explorar (per exemple, eines de reducció de dedicació de servei recurrent, o d'assegurament de la qualitat), reduint la idoneïtat de la proposta davant les necessitats concretes del lot.

Per aquest motiu, es considera que la proposta no permet assegurar la idoneïtat i grau de coherència dels àmbits de coneixement, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 1 punt.

VASS CONSULTORÍA DE SISTEMAS

Es proposen 200h de proves de concepte anuals.

Els àmbits proposats —Ús d'IA per crear campanyes i missatges dinàmics adaptats la Implementació d'agents autònoms a Service Cloud per resoldre dubtes, els Models predictius per anticipar l'abandonament escolar i la unificació de canals dins de Salesforce— són plenament coherents amb els eixos del Pla de Transformació, aportant un valor tecnològic clau per a la seva execució.

També destaca la metodologia d'execució de les PoCs, que permet assegurar l'excel·lència i la incorporació de la innovació tecnològica a l'organització.

La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments tècnics, i

l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat, raó per la qual es considera oportú atorgar al licitador 2 punts.

Puntuació final

Per tot l'exposat, es conclou que la puntuació total obtinguda pels licitadors en el Sobre núm. 2 és la següent:

Taula de puntuació								
Puntuació màxima	49 punts	ACCENTURE, S.L.U	AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.	DEUSTO SEIDOR, S.A.U.	INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U	INETUM ESPAÑA, S.A.	IZERTIS, S.A.	VASS CONSULTORIA DE SISTEMAS
1. Servei recurrent 1.1. Descripció tècnica del servei 1.2. Equip de treball	12 punts 6 punts 6 punts	10 punts 6 punts 4 punts	8 punts 4 punts 4 punts	10 punts 6 punts 4 punts	8 punts 4 punts 4 punts	12 punts 6 punts 6 punts	6 punts 2 punts 4 punts	8 punts 6 punts 2 punts
2. Serveis de desenvolupament sota demanda 2.1. Descripció tècnica per tipus de servei 2.2. Procediments de qualitat i estimació d'esforços 2.3. Equip de treball	12 punts 4 punts 4 punts 4 punts	10 punts 4 punts 4 punts 2 punts	8 punts 4 punts 2 punts 2 punts	12 punts 4 punts 4 punts 4 punts	8 punts 4 punts 2 punts 2 punts	12 punts 4 punts 4 punts 4 punts	8 punts 4 punts 2 punts 2 punts	10 punts 4 punts 4 punts 2 punts
3. Model de servei 3.1. Descripció del model de servei global 3.2. Fases del Servei	4 punts 2 punts 2 punts	4 punts 2 punts 2 punts	3 punts 2 punts 1 punt	4 punts 2 punts 2 punts	4 punts 2 punts 2 punts	4 punts 2 punts 2 punts	2 punts 1 punt 1 punt	3 punts 2 punts 1 punt
4. Arquitectura	5 punts	4 punts	4 punts	4 punts	2 punts	5 punts	2 punts	1 punt
5. Pla de transformació	12 punts	8 punts	8 punts	12 punts	5 punts	12 punts	5 punts	12 punts
6. Innovació i valor afegit 6.1. Formació en tendències tecnològiques 6.2. Proves de concepte	4 punts 2 punts 2 punts	2 punts 1 punt 1 punt	4 punts 2 punts 2 punts	3 punts 1 punt 2 punts	2 punts 1 punt 1 punt	4 punts 2 punts 2 punts	2 punts 1 punt 1 punt	3 punts 1 punt 2 punts
TOTAL		38 punts	35 punts	45 punts	29 punts	49 punts	25 punts	37 punts

A continuació es mostra la valoració després de l'aplicació de la fórmula de

normalització:

Taula de puntuació								
Puntuació màxima	49 punts	ACCENTURE, S.L.U	AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.	DEUSTO SEIDOR, S.A.U.	INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U	INETUM ESPAÑA, S.A.	IZERTIS, S.A.	VASS CONSULTORIA DE SISTEMAS
1. Servei recurrent 1.1. Descripció tècnica del servei 1.2. Equip de treball	12 punts 6 punts 6 punts	10 punts 6 punts 4 punts	8 punts 4 punts 4 punts	10 punts 6 punts 4 punts	8 punts 4 punts 4 punts	12 punts 6 punts 6 punts	6 punts 2 punts 4 punts	8 punts 6 punts 2 punts
2. Serveis de desenvolupament sota demanda 2.1. Descripció tècnica per tipus de servei 2.2. Procediments de qualitat i estimació d'esforços 2.3. Equip de treball	12 punts 4 punts 4 punts 4 punts	10 punts 4 punts 4 punts 2 punts	8 punts 4 punts 2 punts 2 punts	12 punts 4 punts 4 punts 4 punts	8 punts 4 punts 2 punts 2 punts	12 punts 4 punts 4 punts 4 punts	8 punts 4 punts 2 punts 2 punts	10 punts 4 punts 4 punts 2 punts
3. Model de servei 3.1. Descripció del model de servei global 3.2. Fases del Servei	4 punts 2 punts 2 punts	4 punts 2 punts 2 punts	3 punts 2 punts 1 punt	4 punts 2 punts 2 punts	4 punts 2 punts 2 punts	4 punts 2 punts 2 punts	2 punts 1 punt 1 punt	3 punts 2 punts 1 punt
4. Arquitectura	5 punts	4 punts	4 punts	4 punts	2 punts	5 punts	2 punts	1 punt
5. Pla de transformació	12 punts	8 punts	8 punts	12 punts	5 punts	12 punts	5 punts	12 punts
6. Innovació i valor afegit 6.1. Formació en tendències tecnològiques 6.2. Proves de concepte	4 punts 2 punts 2 punts	2 punts 1 punt 1 punt	4 punts 2 punts 2 punts	3 punts 1 punt 2 punts	2 punts 1 punt 1 punt	4 punts 2 punts 2 punts	2 punts 1 punt 1 punt	3 punts 1 punt 2 punts
TOTAL		38 punts	35 punts	45 punts	29 punts	49 punts	25 punts	37 punts

Finalment, la puntuació obtinguda pels licitadors ordenada de forma decreixent és la següent:

INETUM ESPAÑA, S.A.	49 punts
DEUSTO SEIDOR, S.A.U.	45 punts
ACCENTURE, S.L.U	38 punts
VASS CONSULTORÍA DE SISTEMAS	37 punts
AYESA IBERMÁTICA, S.A.U.	35 punts
INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U	29 punts
IZERTIS, S.A.	25 punts

Signat,

Enric Espejo Martinez
Director Àrea Tecnologia