



Informe tècnic de valoració dels criteris avaluable mitjançant un judici de valor que s'emet a petició de la Mesa de Contractació del Servei de gestió operativa de les eines de suport a l'usuari de l'Administració de la Generalitat de Catalunya

Contracte específic del SDA per a l'adhesió de proveïdors per a la contractació dels serveis de definició, gestió, construcció, manteniment i operació, i el suport a les solucions TIC, per al Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya, exp. CTTI-2025-96.

Exp. CTTI-2026-121

Vocals tècnics:

- *Eduard Prats Gil - Cap de l'Àrea de Qualitat i Millora contínua del CTTI*
- *Daniel Crivillé Nogués - Responsable del Centre de Competència d'Esports*
- *Antoni Lunar Mauri - Cap de l'Àrea de Metodologies i Qualitat del CTTI*

1. Objecte del contracte i tramitació

El CTTI ha iniciat el procés de contractació del *Servei de gestió operativa de les eines de suport a l'usuari de l'Administració de la Generalitat de Catalunya* amb número d'expedient **CTTI-2026-121** per procediment restringit, mitjançant contractació específica del Sistema Dinàmic d'Adquisició per a l'adhesió de proveïdors per a la contractació dels serveis de definició, gestió, construcció, manteniment i operació, i el suport a les solucions TIC, per al Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya, exp. CTTI-2025-96, amb import de licitació de 4.195.703,96 euros (IVA no inclòs).

2. Dades de la licitació

En data 30/04/2026 es va publicar l'enllaç de l'anunci de licitació al perfil del contractant del CTTI, establint un termini per presentació de les proposicions que finalitzava el dia 29/05/2026.

Les empreses que han presentat oferta i que han resultat admeses són:

NIF	Empreses licitadores admeses	Alies
B87615100	DXC Technology Servicios España S.L.U.	DXC
A28855260	Inetum España, S.A.	INETUM
A04975934	Kyndryl España S.A.U.	KYNDRYL
U22810873	UTE IBM-VIEWNEXT SDA	UTE IBM-VIEWNEXT

3. Empreses proposades per exclusió

De l'anàlisi de les ofertes presentades no es detecta cap incompliment ni cap circumstància per proposar l'exclusió de cap de les empreses presentades.

4. Valoració de criteris avaluables mitjançant judici de valor (sobre B)

El 04/06/2026 es va procedir a l'obertura dels sobre B de les empreses licitadores, contenidors de les propostes tècniques. La valoració s'ha fet seguint els criteris de valoració avaluables mitjançant un judici de valor establerts a la invitació.

Totes les propostes presentades compleixen amb els requeriments mínims establerts en el plec de prescripcions tècniques essent aptes per executar adequadament l'objecte del contracte. L'objecte de la següent valoració és realitzar una anàlisi de les ofertes quant a la seva aproximació pel que fa al nivell màxim d'idoneïtat i eficàcia, sempre per sobre dels mínims requerits.

Per a cadascun dels criteris valorables mitjançant un judici de valor s'ha realitzat la seva valoració atenent als aspectes valorables indicats en cadascun dels criteris.

Valoració	Criteri	Puntuació
Excel·lent	La proposta del licitador supera de manera destacada i significativa amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració	100%
Bona	La proposta del licitador compleix de manera destacada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració	75%
Acceptable	La proposta del licitador compleix de manera ajustada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració	50%
Bàsica	La proposta del licitador compleix de manera parcial els aspectes del criteri de valoració	25%
Nul·la	La proposta del licitador no compleix amb els aspectes del criteri de valoració	0%

L'objecte de la següent valoració és realitzar una anàlisi de les ofertes quant a la seva aproximació pel que fa al nivell màxim d'idoneïtat i eficàcia, sempre per sobre dels mínims requerits.

Criteri de valoració respecte al “servei d'adequació, implantació i millora continua de les solucions” descrit a l'apartat 1.2.2. de l'Annex de Prescripcions Tècniques de la present licitació

En aquest cas les propostes han de centrar-se en la definició i implantació de les millores a les solucions.

Criteri de valoració	Contingut que ha d'aportar el licitador	Punts
1.1 Proposta de mecanismes i ús de les eines per millorar l'adequació, implantació i millora continua de les solucions. Es valorarà: 1.1.1 Els mecanismes per garantir la implantació de les millores definides les eines es valorarà que assegurin la coherència, eficiència i control d'execució, validacions i aportacions de valor addicionals. (màxim 4 punts) 1.1.2 Els mecanismes per eficientar la implantació de millores	Proposta de mecanismes i ús de les eines per millorar l'adequació, implantació i millora continua de les solucions. 1.1.1 Mecanismes per garantir la implantació de les millores definides a les eines: • Descriure els mecanismes proposats per garantir, auditar i mesurar execució i implementació de les millores a les eines. • Descriure els indicadors de seguiment que permetin avaluar el benefici esperat de cada mecanisme. 1.1.2 Els mecanismes per eficientar la implantació de millores:	15

es valorarà que permetin reduir els temps d'implantació, correccions detectades a les validacions, incidències post-implantació i aportacions de valor addicionals. (màxim 4 punts) 1.1.3 Mecanismes en l'ús de les eines que permetin automatitzar tasques del servei: es valorarà que redueixin els temps d'execució de les tasques (com per exemple validacions) i que minimitzin els errors i aportacions de valor addicionals. (màxim 4 punts) 1.1.4 Mecanismes en l'ús de les eines que permetin identificar tendències, patrons i dades de com s'implementen les millores i la seva qualitat per ajudar a l'optimització dels fluxos de treball per a la millora contínua. (màxim 3 punts)	• Descriure els mecanismes proposats per eficientar la implantació de millores. • Descriure els indicadors de seguiment que permetin avaluar el benefici esperat de cada mecanisme. 1.1.3 Mecanismes en l'ús de les eines d'automatització • Descriure propostes de tecnologies que permetin automatitzar tasques del servei i exemplificar les propostes • Descriure els indicadors per quantificar el benefici esperat de cada proposta. 1.1.4 Mecanismes en l'ús de les eines d'anàlisi: • Descriure propostes de tecnologies que permetin analitzar l'execució de les millores i exemplificar les propostes • Descriure els indicadors per quantificar el benefici esperat de cada proposta.	
--	---	--

Criteri de valoració respecte al “serveis d'administració i operació de les eines de servei” descrit a l'apartat 1.2.3. de l'Annex de Prescripcions Tècniques de la present licitació

En aquest cas les propostes han de centrar-se en les metodologies i processos per administrar i operar les eines.

Criteri de valoració	Contingut que ha d'aportar el licitador	Punts
Proposta de mecanismes i ús de les eines per millorar la qualitat en l'administració i operació de les eines de servei Es valorarà: 1.2.1 Els mecanismes per garantir la qualitat de les dades configurades a les eines es valorarà que assegurin la coherència, i veracitat de la	Proposta de mecanismes i ús de les eines per millorar la qualitat en l'administració i operació de les eines de servei 1.2.1 Mecanismes per garantir la qualitat de les dades configurades a les eines • Descriure els mecanismes proposats per garantir la qualitat de les dades .	15

informació i aportacions de valor addicionals. (màxim 4 punts) 1.2.2 Els mecanismes per efficientar el procés de resolució de les peticions, incidències i consultes de les eines de servei, es valorarà que permetin reduir el temps de resolució total extrem a extrem, sense risc en la qualitat i aportacions de valor addicionals. (màxim 4 punts) 1.2.3 Mecanismes en l'aplicació d'eines que permetin automatitzar tasques del servei: es valorarà que redueixin els temps d'execució i que minimitzin els errors i aportacions de valor addicionals. (màxim 4 punts) 1.2.4 Mecanismes en l'aplicació d'eines d'anàlisi de dades (parametrizacions de les eines) es valorarà que permetin detectar patrons, tendències i correlacions per ajudar a la presa de decisions per a la millora contínua. (màxim 3)	• Descriure els indicadors de seguiment que permetin avaluar el benefici esperat de cada mecanisme. 1.2.2 Els mecanismes per efficientar els processos de resolució de les peticions, incidències i consultes de les eines de servei: • Descriure els mecanismes proposats per a efficientar la resolució de les peticions, incidències i consultes de les eines. • Descriure els indicadors de seguiment que permetin avaluar el benefici esperat de cada mecanisme. 1.2.3 Mecanismes en l'aplicació d'eines d'automatització • Descriure propostes de tecnologies que permetin automatitzar tasques del servei i exemplificar les propostes • Descriure els indicadors per quantificar el benefici esperat de cada proposta. 1.2.4 Mecanismes en l'aplicació d'eines d'anàlisi de dades (parametrizacions de les eines) • Descriure propostes de tecnologies que facilitin l'anàlisi de dades i exemplificar les propostes. • Descriure els indicadors per quantificar el benefici esperat de cada proposta.	
--	--	--

Criteri de valoració respecte el “servei de Direcció” i les “funcions comunes a tots els serveis” descrits als apartats 1.2.1 i 1.2.4. de l'Annex de Prescripcions Tècniques de la present licitació

En aquest cas les propostes han de centrar-se en la coordinació i relació del propi equip de l'adjudicatari amb el CTTI i la resta de proveïdors del servei.

Criteri de valoració	Contingut que ha d'aportar el licitador	Punts
1.3 Proposta de mecanismes de coordinació i model de relació Es valorarà:	Proposta de mecanismes de coordinació interns.	5

1.3.1 Els mecanismes per garantir la coordinació interna entre els tres serveis descrits es valorarà que assegurin la comunicació, eliminació de tasques duplicades, eficiència i control d'execució de les tasques encomanades i aportacions de valor addicionals. (màxim 2,5 punts)	1.3.1 Mecanismes per garantir la coordinació interna del servei • Descriure els mecanismes proposats per a la coordinació dels tres serveis adscrits al contracte, garantint la comunicació i coordinació entre els equips, reduint la duplictat de tasques i optimitzant l'execució de les funcions a realitzar. • Descriure els indicadors de seguiment que permetin avaluar el benefici esperat de cada mecanisme.	
1.3.2 Els mecanismes per garantir la coordinació amb el CTTI i els referents que aquest determini que assegurin la coherència, disponibilitat i veracitat de la informació tant de l'activitat del propi servei, com dels serveis TIC analitzats per l'adjudicatari i aportacions de valor addicionals. (màxim 2,5 punts)	1.3.2 Els mecanismes per garantir la coordinació amb el CTTI i referents: • Descriure els mecanismes proposats per garantir la coordinació amb el CTTI i la disponibilitat de la informació. • Descriure els indicadors de seguiment que permetin avaluar el benefici esperat de cada mecanisme.	

Valoració de les proposicions:

El resultat es presenta arrodonit a dos decimals.

1.1 Proposta de mecanismes i ús de les eines per millorar l'adequació, implantació i millora continua de les solucions.

1.1.1 Els mecanismes per garantir la implantació de les millores definides les eines es valorarà que assegurin la coherència, eficiència i control d'execució, validacions i aportacions de valor addicionals. **(màxim 4 punts)**

ALIES	VALORACIÓ	%	Puntuació
DXC	La proposta del licitador compleix de manera parcial els aspectes del criteri de valoració perquè la proposta es formula en diversos punts com a recomanació metodològica i no com a disseny plenament concretat, amb llistats, calendaris, plantilles, fluxos detallats o exemples aplicats a casos reals. No detalla fluxos específics, plantilles, criteris de pas entre fases o exemples concrets de millores aplicades a ATOM/BMC Helix, Portal Àtom, Customer	25%	1,00

ALIES	VALORACIÓ	%	Puntuació
	Service SAU o altres eines concretes del servei. Descriu integracions entre el Jira i Remedy, però no especifica com s'assoliran els beneficis i en quin punt s'han d'integrar.		
INETUM	La proposta del licitador compleix de manera parcial els aspectes del criteri de valoració perquè en comptes d'explicar els mecanismes, ofereix un "assesment" inicial amb una definició d'accions, és un "assesment" genèric de processos operatius en comptes d'analitzar les tasques definides al servei. Tot i això, els mecanismes proposats estan orientats a tasques d'administració ("workflows", ANS, millores de procés) però no a allò descrit al punt 1.2.2 de la descripció del servei del PPT. En general son descripcions molt genèriques sense incidir en el cas d'us sol·licitat. Per exemple es parla de validacions i automatitzacions, però sense especificar com es realitzarà. Alguns indicadors no permeten avaluar el benefici esperat, semblen més propis del servei que de la implantació de millores a les eines.	25%	1,00
KYNDRYL	La proposta del licitador compleix de manera destacada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració perquè proposa set mecanismes específics per garantir la implantació efectiva de les millores. La proposta destaca als requeriments del PPTP perquè descriu el registre, control, priorització, seguiment, validació i mesura del benefici de les millores sobre les eines del servei. També aporta indicadors específics per a cada mecanisme, com ara completesa del registre, cobertura del cicle, desviacions detectades abans del desplegament, vigència de l'estat al quadre de comandament, compliment del pla d'auditoria i percentatge de millores que superen els "Quality Gates". Cal destacar l'auditoria periòdica de la correcta execució i del benefici real obtingut. Tots els mecanismes es basen en la utilització d'eines que actualment ja estan disponibles al CTTI. La proposta no assoleix el grau d'excel·lència del 100% atès que determinats aspectes podrien estar més desenvolupats, com les aportacions de valor addicional en els mecanismes de la implantació de controls de coherència funcional i operativa.	75%	3,00
UTE IBM-VIEWNEXT	La proposta del licitador compleix de manera destacada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració perquè planteja un model de govern de les millores, des de la identificació proactiva fins al seguiment post implantació, incorporant fases addicionals orientades al valor. La proposta descriu mecanismes concrets com l'escolta activa,	75%	3,00

ALIES	VALORACIÓ	%	Puntuació
	el canal unificat d'entrada de sol·licituds, la prioritització de "backlog" basada en valor mitjançant WSJF, el refinament funcional i tècnic, la coordinació amb "stakeholders" i equips, la validació funcional i documental, i el bucle de retroalimentació tancat entre mecanismes. Aquests mecanismes responen de forma destacada al criteri, que valora la coherència, eficiència, control d'execució, validacions i aportacions de valor addicionals en la implantació de millores a les eines. Defineix indicadors vinculats al benefici esperat per a cada una de les propostes. La proposta no assoleix el grau d'excel·lència del 100% atès que determinats aspectes podrien estar més desenvolupats, com les aportacions de valor addicional en els mecanismes de la implantació de controls de validació funcional i documentació.		

- 1.1.2** Els mecanismes per eficientar la implantació de millores es valorarà que permetin reduir els temps d'implantació, correccions detectades a les validacions, incidències post-implantació i aportacions de valor addicionals. **(màxim 4 punts)**

ALIES	VALORACIÓ	%	Puntuació
DXC	La proposta del licitador compleix de manera parcial els aspectes del criteri de valoració perquè no concreta un model de "scoring", pesos, criteris de prioritització o "workflow" detallat. No aporta exemples complets d'una millora gestionada amb els mecanismes proposats. Inclou automatització extrem a extrem, però els casos d'us no encaixen amb el requeriment de la descripció del servei (incidències recurrents o mesures dels ANS). Els indicadors proposats mesuren l'activitat, però no sempre quantifiquen el benefici esperat en termes de reducció de temps, defectes i incidències post-implantació.	25%	1,00
INETUM	La proposta del licitador compleix de manera parcial els aspectes del criteri de valoració perquè no respon al requeriment de la implantació de les millores, sinó de "workflows", mètriques, plantilles i parametritzacions, que no corresponen a les funcions del servei. Descriu automatitzacions i acceleradors amb IA, però sense definir l'abast ni les millores que es poden aconseguir. Presenta indicadors de control de servei, no d'implantació de millores	25%	1,00

ALIES	VALORACIÓ	%	Puntuació
	com es requereix en el criteri i molts no permeten avaluar el benefici esperat.		
KYNDRYL	La proposta del licitador compleix de manera destacada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració perquè proposa set mecanismes orientats específicament a, minimitzar correccions tardanes i mantenir els estàndards de la implantació, les correccions detectades a les validacions i les incidències post-implantació. La proposta destaca perquè identifica tipologies concretes de millora sobre ATOM/BMC Helix, Portal Àtom, formularis, fluxos, reporting, dashboards, Customer Service SAU, comunicacions i automatitzacions amb Power Automate/RPA, i associa plantilles, criteris d'acceptació, proves mínimes i evidències esperades. Els indicadors són correctes i permeten avaluar els beneficis de cada mecanisme proposat. La proposta no assoleix el grau d'excel·lència del 100% atès que determinats aspectes podrien estar més desenvolupats, com les aportacions de valor addicional en els mecanismes d'implantació.	75%	3,00
UTE IBM-VIEWNEXT	La proposta del licitador compleix de manera ajustada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració perquè respon de forma correcta al criteri, La proposta combina metodologia, eines, mecanismes de desbloqueig, validació funcional, quadres de comandament i IA aplicada al cicle de gestió de millores, amb indicadors mesurables per a cada mecanisme, La proposta és correcta sense aportar un valor afegit que permeti evidenciar una valoració de grau superior perquè caldria desenvolupar molt més els mecanismes que permetin reduir i eficientiar els temps d'implantació.	50%	2,00

1.1.3 Mecanismes en l'ús de les eines que permetin automatitzar tasques del servei: es valorarà que redueixin els temps d'execució de les tasques (com per exemple validacions) i que minimitzin els errors i aportacions de valor addicionals. (**màxim 4 punts**)

ALIES	VALORACIÓ	%	Puntuació
DXC	La proposta del licitador compleix de manera parcial els aspectes del criteri de valoració perquè és molt superficial i poc detallada, no es pot comprovar el benefici real de l'automatització. Per exemple la relació automàtica d'una incidència funcional amb l'evolutiu: no explica com es detecta que la incidència esta relacionada amb l'evolutiu, i per tant no descriu com es farà automàticament. El benefici obtingut es basa només en temes de processos de BMC Helix, i no en altres aspectes com millores d'experiència d'usuari i reducció de temps a executar tasques.	25%	1,00

ALIES	VALORACIÓ	%	Puntuació
	Alguns indicadors mesuren l'eficiència, però no se sap si poden ser per l'automatització o altres raons.		
INETUM	La proposta del licitador compleix de manera parcial els aspectes del criteri de valoració perquè descriu RPAs, Process mining, Agent IA, BMC Helix per automatitzar workflows, escalats tasques operatives, però sense entrar al detall de les tasques reals que ha de fer l'oficina de millora. Explica acceleradors de processos, analítica de dades de quadres de comandament però de forma genèrica i descrivint l'accelerador fora del cas d'ús sol·licitat. Els indicadors d'automatitzacions són genèrics i sense detall i per tant no permet valorar el benefici esperat del que es requereix en el criteri.	25%	1,00
KYNDRYL	La proposta del licitador compleix de manera parcial els aspectes del criteri de valoració perquè descriu tecnologies per automatitzar tasques del servei, en dona exemples i hi associa indicadors de benefici com cobertura de validació codificada, reducció d'intervencions manuals, fiabilitat del robot, automatització del reporting, anticipació d'alertes i qualitat dels suggeriments d'IA. Tanmateix, no assoleix el 50% perquè diverses capacitats rellevants no queden formulades com a compromisos fermes d'execució immediata, sinó com a opcions a analitzar o acordar amb el CTTI, especialment RPA, Agentic AI i tecnologies llicenciades com Microsoft Copilot Studio o equivalents. Els indicadors són molt genèrics per valorar el benefici/ús de l'automatització, però no quin és el benefici en el servei.	25%	1,00
UTE IBM-VIEWNEXT	La proposta del licitador compleix de manera ajustada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració perquè descriu tecnologies concretes per automatitzar tasques del servei, exemplifica el seu ús i defineix indicadors com percentatge de backlog prioritzat per model de valor, percentatge d'històries d'usuari creades via xatbot, millores amb documentació validada, canvis amb regressió executada, evolutius incorporats automàticament al graf i comunicats generats automàticament. Els indicadors són correctes i permeten avaluar els beneficis de cada mecanisme proposat. La proposta és correcta sense aportar un valor afegit que permeti evidenciar una valoració de grau superior perquè caldria desenvolupar molt més els mecanismes que permeten avaluar la viabilitat de la implantació.	50%	2,00

1.1.4 Mecanismes en l'ús de les eines que permetin identificar tendències, patrons i dades de com s'implementen les millores i la seva qualitat per ajudar a l'optimització dels fluxos de treball per a la millora contínua. (màxim 3 punts)

ALIES	VALORACIÓ	%	Puntuació
DXC	La proposta del licitador compleix de manera parcial els aspectes del criteri de valoració perquè l'enfocament que fa només serveix per mesurar els processos que es gestionen amb l'eina de BMC HELIX de caixa. Altres opcions que presenta com Celonis o ChatGPT no indica com pot ajudar als casos descrits en aquest punt. Els indicadors no permeten valorar el benefici esperat en la seva totalitat.	25%	0,75
INETUM	La proposta del licitador compleix de manera parcial els aspectes del criteri de valoració perquè descriu mecanismes d'anàlisi de dades i patrons per detectar incidental de les eines a través de BMC, monitoratge, dades de la CMDB, el seu diagnòstic i resolució. Això dona resposta de forma parcial al servei sol·licitat. Els indicadors no permeten valorar el benefici dels mecanismes en la seva totalitat.	25%	0,75
KYNDRYL	La proposta del licitador compleix de manera ajustada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració perquè descriu tecnologies d'anàlisi de l'execució de millores, aporta exemples i defineix indicadors com cobertura informativa, vigència de l'estat, cobertura de fluxos analitzats, anàlisi abans/després, precisió predictiva i adopció de lliçons apreses. Els indicadors són correctes i permeten avaluar els beneficis de cada mecanisme proposat. La proposta és correcta sense aportar un valor afegit que permeti evidenciar una valoració de grau superior perquè caldria desenvolupar molt més els mecanismes que permetin identificar tendències de forma proactiva i com es poden implementar.	50%	1,50
UTE IBM-VIEWNEXT	La proposta del licitador compleix de manera ajustada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració perquè descriu els mecanismes i ús d'eines d'anàlisi per identificar tendències, patrons i dades de com s'implementen les millores i la seva qualitat. Els mecanismes específics inclouen predicció de risc operatiu, detecció contínua i post-implantació de patrons i desviacions, mineria del procés real del cicle de millores i retroalimentació automàtica al backlog de millores. La proposta és correcta sense aportar un valor afegit que permeti evidenciar una valoració de grau superior perquè caldria desenvolupar molt més els indicadors amb el benefici esperat amb els mecanismes d'implantació.	50%	1,50

1.2 Proposta de mecanismes i ús de les eines per millorar la qualitat en l'administració i operació de les eines de servei.

1.2.1 Els mecanismes per garantir la qualitat de les dades configurades a les eines es valorarà que assegurin la coherència, i veracitat de la informació i aportacions de valor addicionals. (màxim 4 punts)

ALIES	VALORACIÓ	%	Puntuació
DXC	La proposta del licitador compleix de manera parcial els aspectes del criteri de valoració perquè aborda en certa forma la coherència i veracitat de la informació però no detalla les regles concretes de qualitat que s'aplicarien sobre les eines. Explica processos i auditories però sense entrar al detall de quines, amb quina periodicitat ni com procedir davant els errors detectats. Descriu els indicadors amb els beneficis esperats però ho fa de forma genèrica i no específica pels processos a eficientar.	25%	1,00
INETUM	La proposta del licitador compleix de manera parcial els aspectes del criteri de valoració perquè descriu una sèrie de mecanismes de forma molt genèrica per mantenir la qualitat, que no permet valorar com serà l'aplicació en el servei que es sol·licita. Alguns d'aquests mecanismes descrits estan fora de l'abast del servei, com els ANS. Hi ha molta referència a BMC Helix, i en canvi no hi ha referència a la resta d'eines que es gestionen tal com es descriu en el PPTP. Els indicadors descrits son genèrics i no permeten valorar el benefici esperat i alguns queden fora del servei, per exemple els de canvis.	25%	1,00

ALIES	VALORACIÓ	%	Puntuació
KYNDRYL	La proposta del licitador compleix de manera destacada i molt significativa amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració perquè descriu auditories, controls de qualitat, coherència de dades, validació de dades, revisió de configuracions incorrectes, manteniment d'inventaris i qualitat de la informació. L'oferta proposa sis mecanismes específics per garantir la qualitat de les dades configurades a les eines: model de govern de dades de configuració, diccionari operatiu de dades i regles de qualitat, auditories periòdiques, detecció intel·ligent d'anomalies, flux controlat de modificacions i millora contínua basada en retroalimentació operativa. El nivell de concreció és elevat, ja que identifica dades crítiques de configuració, grups resolutor, cues, permisos, rols, estats, causes, articles de la KMDB, indicadors, dimensions, filtres, quadres de comandament i elements de la CMDB. Amb els exemples es pot comprovar el valor addicional que proporcionen aquests mecanismes. Cal destacar la detecció intel·ligent d'anomalies en dades de configuració i el diccionari operatiu de dades i regles de qualitat. Els indicadors proposats són molt correctes i destacables significativament perquè permeten avaluar la qualitat del servei en diferents dimensions i els beneficis esperats per a cada mecanisme, per tot això aconsegueix una valoració excel·lent	100%	4,00
UTE IBM-VIEWNEXT	La proposta del licitador compleix de manera ajustada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració perquè presenta un model per garantir la qualitat de les dades configurades. Aquest enfocament respon directament al criteri. L'oferta és correcta perquè desplega mecanismes preventius, detectius i correctius. Els indicadors són correctes i permeten avaluar els beneficis de cada mecanisme proposat. La proposta és correcta sense aportar un valor afegit que permeti evidenciar una valoració de grau superior perquè caldria desenvolupar molt més els mecanismes per la detecció i reporting automàtic, així com les dades per analitzar les desviacions.	50%	2,00

1.2.2 Els mecanismes per eficientar el procés de resolució de les peticions, incidències i consultes de les eines de servei, es valorarà que permetin reduir el temps de resolució total extrem a extrem, sense risc en la qualitat i aportacions de valor addicionals. **(màxim 4 punts)**

ALIES	VALORACIÓ	%	Puntuació
DXC	La proposta del licitador compleix de manera parcial els aspectes del criteri de valoració perquè la proposta no aporta suficient concreció sobre tipologies de peticions, incidències o consultes a automatitzar, ni sobre l'abast exacte dels agents virtuals, HelixGPT o AIOps. Tampoc defineix l'indar ni objectius específics de reducció de TMR, increment de FCR o reducció de reobertures. Descriu de varis models de treball, Shiftleft, estandarització i automatització, KCS o swarming, i eines d'analítica (IA i AIOps), per eficientar la resolució de sol·licituds, però no explica com es pot aplicar al servei en concret. És una anàlisi molt teòrica que no te detall suficient per poder valorar en la seva totalitat quina eficiència s'aconsegueix amb aquesta proposta.	25%	1,00
INETUM	La proposta del licitador compleix de manera parcial els aspectes del criteri de valoració perquè es basa en diagrames (integració de fonts d'informació, motor intel·ligent d'optimització de servei i dels processos de gestió d'incidències i peticions). Amb aquests diagrames hi ha un llistat de mecanismes, però sense la descripció de com s'utilitzaria en el cas d'us i les tasques del servei. Descriu un agent integrador que és positiu però no concreta i es queda amb un exercici molt teòric. En els indicadors són correctes.	25%	1,00
KYNDRYL	La proposta del licitador compleix de manera ajustada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració. La proposta és correcta però no obté una valoració de grau superior perquè proposa sis mecanismes per eficientar la resolució en l'assignació de les sol·licituds, però mancaria desenvolupar molt més la millora en el procés intern de la gestió i la reducció del temps de resolució. Els indicadors proposats permeten avaluar els beneficis esperats de cada un dels mecanismes.	50%	2,00
UTE IBM-VIEWNEXT	La proposta del licitador compleix de manera ajustada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració perquè respon al criteri i s'ajusta al PPTP, perquè proposa un model jerarquitzat en quatre capes per reduir el temps de resolució extrem a extrem. Els indicadors proposats permeten avaluar els beneficis esperats de cada un dels mecanismes. La proposta és correcta sense aportar un valor afegit que permeti evidenciar una valoració de grau superior perquè caldria desenvolupar molt més els mecanismes per eficientar el procés de resolució i concretament al que fa referència a la seva implementació.	50%	2,00

1.2.3 Mecanismes en l'aplicació d'eines que permetin automatitzar tasques del servei: es valorarà que redueixin els temps d'execució i que minimitzin els errors i aportacions de valor addicionals. (màxim 4 punts)

ALIES	VALORACIÓ	%	Puntuació
DXC	La proposta del licitador compleix de manera parcial els aspectes del criteri de valoració perquè es fonamenta en l'aplicació d'eines d'automatització en la gestió dels tiquets extrem a extrem. En aquest sentit alguns no apliquen com automatitzar l'entrada de tiquets i la categorització per part del SAU. La resta es molt teòric, on només hi ha una descripció genèrica i sense entrar al detall en les tasques del servei, com es vol aconseguir, i quines són les eines a implantar. En el cas de l'automatització del cicle de vida de les sol·licituds amb categoritzacions, assignacions, criticitat automàtiques no apliquen a aquest apartat, està orientat a la gestió d'incidental per part del SAU. Els indicadors son correctes en la seva majoria , excepte algun com el MTTR o compliment dels ANS, on no es pot saber si la eficiència és de l'automatització que proposen o per altres raons.	25%	1,00
INETUM	La proposta del licitador compleix de manera parcial els aspectes del criteri de valoració perquè dels mecanismes proposats sobre l'automatització de workflows a ITSM i altres casos que presenten no es poden valorar en la seva totalitat si realment hi ha una reducció dels temps d'execució i els errors. En alguns casos no s'ajusta perquè les propostes no són de tecnologies a implementar, si no que són nous evolutius de les eines existents. Els indicadors són molt genèrics i no permeten quantificar en la seva totalitat els beneficis esperats.	25%	1,00
KYNDRYL	La proposta del licitador compleix de manera ajustada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració perquè descriu tecnologies, exemples i indicadors per reduir temps d'execució, minimitzar errors manuals i alliberar capacitat per a tasques d'anàlisi i millora. L'oferta presenta sis tecnologies d'automatització per a l'administració i operació. Els indicadors són correctes i permeten identificar el benefici esperat de les propostes realitzades. La proposta és correcta sense aportar un valor afegit que permeti evidenciar una valoració de grau superior perquè caldria desenvolupar molt més els mecanismes que permeten automatitzar tasques, perquè els plantejats estan més enfocats a la monitorització.	50%	2,00
UTE IBM-VIEWNEXT	La proposta del licitador compleix de manera destacada amb la totalitat dels aspectes del criteri de	75%	3,00

ALIES	VALORACIÓ	%	Puntuació
	valoració perquè respon a tecnologies que permeten automatitzar tasques del servei, reduir temps d'execució, minimitzar errors i aportar valor addicional. L'oferta presenta una proposta d'automatització molt concreta i aplicable a l'administració i operació de les eines, amb mecanismes basats en validació automatitzada, industrialització de configuracions, automatització inter-eina, prevenció, recomanació operativa i self-healing. Es considera destacable perquè l'oferta descriu mecanismes molt operatius, vinculats a tasques concretes de validació, configuració, integració, documentació, RPA i qualitat de dades. Els indicadors descrits estan per sobre dels requerits i permeten quantificar el benefici esperat de totes les propostes. La proposta no assoleix el grau d'excel·lència del 100% atès que determinats aspectes podrien estar més desenvolupats, com les aportacions de valor addicional en la viabilitat tècnica de la implantació dels mecanismes proposats.		

1.2.4 Mecanismes en l'aplicació d'eines d'anàlisi de dades (parametritzacions de les eines) es valorarà que permetin detectar patrons, tendències i correlacions per ajudar a la presa de decisions per a la millora contínua. (**màxim 3 punts**)

ALIES	VALORACIÓ	%	Puntuació
DXC	La proposta del licitador compleix de manera parcial els aspectes del criteri de valoració perquè l'oferta se centra més en la configuració i explotació analítica que en mecanismes avançats de correlació, detecció de patrons i presa de decisions automatitzada. També manca concreció sobre el model de dades, catàlegs, jerarquies i vistes que s'implantarien. No es detallen exemples concrets de correlacions, patrons o tendències a explotar. No s'identifiquen clarament els KPI prioritaris del servei ni els dashboards que es desplegarien inicialment. Els indicadors són massa genèrics per poder quantificar el benefici esperat de les propostes.	25%	0,75
INETUM	La proposta del licitador compleix de manera parcial els aspectes del criteri de valoració perquè presenta una descripció del procés d'anàlisi de dades (fonts, capacitats analítiques, detecció, accions i beneficis), per en un marc teòric on s'inclouen aspectes no gestionats pel servei sense exemples pràctics. També parla del procés d'evolució de les capacitats analítiques i del reporting en	25%	0,75

ALIES	VALORACIÓ	%	Puntuació
	desplegament, però amb una descripció molt superficial sense detallar que es vol aconseguir amb aquesta analítica. Els indicadors són massa genèrics per poder quantificar el benefici esperat de les propostes.		
KYNDRYL	La proposta del licitador compleix de manera ajustada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració perquè combina analítica operativa, tàctica i executiva. L'oferta proposa cinc tecnologies d'analítica que responen al criteri perquè permeten detectar patrons, tendències i correlacions per donar suport a la presa de decisions i a la millora contínua sobre parametritzacions, configuracions, qualitat de dades i operació de les eines. Els indicadors presentats són correctes i detallats i permeten quantificar el benefici esperat de cada proposta. La proposta és correcte sense aportar un valor afegit que permeti evidenciar una valoració de grau superior perquè caldria desenvolupar molt més els mecanismes que permetin la detecció de millores en l'analítica de dades del propi servei.	50%	1,50
UTE IBM-VIEWNEXT	La proposta del licitador compleix de manera ajustada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració perquè presenta una proposta estructurada d'analítica de dades orientada a detectar patrons, tendències i correlacions en l'administració i l'operació de les eines. Els indicadors presentats són correctes i detallats i permeten quantificar el benefici esperat de cada proposta. La proposta és correcte sense aportar un valor afegit que permeti evidenciar una valoració de grau superior perquè caldria desenvolupar i especificar molt més el cas concret de millora contínua presentat.	50%	1,50

1.3 Proposta de mecanismes de coordinació i model de relació

- 1.3.1** Els mecanismes per garantir la coordinació interna entre els tres serveis descrits es valorarà que assegurin la comunicació, eliminació de tasques duplicades, eficiència i control d'execució de les tasques encomanades i aportacions de valor addicionals. **(màxim 2,5 punts)**

ALIES	VALORACIÓ	%	Puntuació
DXC	La proposta del licitador no compleix amb els aspectes del criteri de valoració perquè no explica la coordinació entre els equips dels diferents serveis (Direcció, Operació i Millora Continua), ni com eficientar els equips per reduir duplictat de tasques. En comptes d'això fa una descripció genèrica de la utilització de processos ITILv4 i les eines ITSM, JIRA, Dynamics i Confluence, que no correspon al que es requereix en aquest punt. Els indicadors tampoc permeten veure aquesta coordinació ja que no corresponen al que es requereix, responen a mesurar resultats del servei, però no de la coordinació interna entre els tres serveis.	0%	0,00
INETUM	La proposta del licitador compleix de manera parcial els aspectes del criteri de valoració perquè descriu una matriu RACI, amb els 3 serveis més el CTTI i proveïdor, però no apareix cap mecanisme on s'indiqui la relació entre els diferents serveis a nivell de reunions, comitès, periodicitats i acords. Els indicadors no permeten avaluar el benefici esperat.	25%	0,63
KYNDRYL	La proposta del licitador compleix de manera destacada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració perquè defineix una arquitectura de coordinació completa, amb cadències diferenciades, cartera única, repositori, cobertura creuada, riscos transversals i pla de continuïtat. L'oferta proposa cinc mecanismes per assegurar la coordinació interna entre els tres serveis. Cal destacar el Mecanisme 4: Gestió de riscos transversals del servei que aporta valor addicional. Son mecanismes ben explicats que assoleixen de forma destacada els aspectes sol·licitats als criteris de valoració. Aquests mecanismes responen al criteri, que valora comunicació, eliminació de duplicitats, eficiència, control d'execució i aportacions de valor addicionals entre els serveis adscrits al contracte. Els indicadors són correctes i permeten avaluar el benefici esperat de cada un dels mecanismes proposats. La proposta no assoleix el grau d'excel·lència del 100% atès que determinats aspectes podrien estar més desenvolupats, com les aportacions de valor addicional en la coordinació interna en la transferència de coneixement en la rotació de personal.	75%	1,88
UTE IBM-VIEWNEXT	La proposta del licitador compleix de manera ajustada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració perquè descriu mecanismes que assegurin la comunicació, eliminació de tasques duplicades,	50%	1,25

ALIES	VALORACIÓ	%	Puntuació
	l'eficiència i el control d'execució i aportacions de valor addicionals entre els serveis adscrits al contracte. La proposta estructura la coordinació interna en tres dimensions. Els indicadors són correctes i permeten avaluar els benèfics esperats de cada mecanisme. La proposta és correcta sense aportar un valor afegit que permeti evidenciar una valoració de grau superior perquè caldria desenvolupar i especificar molt més el nivell operatiu de coordinació interna.		

- 1.3.2** Els mecanismes per garantir la coordinació amb el CTTI i els referents que aquest determini que assegurin la coherència, disponibilitat i veracitat de la informació tant de l'activitat del propi servei, com dels serveis TIC analitzats per l'adjudicatari i aportacions de valor addicionals. (**màxim 2,5 punts**)

ALIES	VALORACIÓ	%	Puntuació
DXC	La proposta del licitador compleix de manera parcial els aspectes del criteri de valoració perquè descriu un model de govern conjunt a tres nivells (operatiu, tàctic i estratègic), però sense gaire aportació addicional. Com a canal de comunicació proposen les pròpies eines, sense especificar com es podrà mesurar l'activitat del propi servei. Els indicadors no permeten avaluar en la seva totalitat el benefici de com es realitza aquesta coordinació.	25%	0,63
INETUM	La proposta del licitador compleix de manera parcial els aspectes del criteri de valoració perquè es fa una descripció genèrica d'un model jeràrquic amb intercanvi d'informació. Defineix una sèrie d'elements de forma genèrica que no permet avaluar aquesta coordinació, ni com serà la disponibilitat de la informació. Els indicadors no permeten avaluar en la seva totalitat el benefici de com es realitza aquesta coordinació.	25%	0,63
KYNDRYL	La proposta del licitador compleix de manera destacada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració perquè aborda coherència, disponibilitat i veracitat de la informació, i estableix mecanismes de comitès, acta, seguiment d'acords, canals formals, informes i escalat. Defineix reunions de coordinació a diferents nivells amb periodicitat i objectius clars i ben definits. L'oferta proposa sis mecanismes per	75%	1,88

ALIES	VALORACIÓ	%	Puntuació
	garantir la coordinació amb el CTTI, dels quals cal destacar l'Espai de co-creació que aporta valor afegit a la millora del serveis que es gestionen en iniciatives de transformació rellevants, detallant les tipologies de sessió, quan apliquen i quin es el resultat esperat. També destaca la matriu d'escalats a nivell de gestió per cada línia funcional que garanteix que cap situació es quedi bloquejada per manca d'interlocutor, i deixant registre del motiu, les parts implicades, dades aportades i decisions preses, per garantir la traçabilitat. Els indicadors són molt correctes i permeten avaluar el benefici esperat de cada un dels mecanismes proposats. La proposta no assoleix el grau d'excel·lència del 100% atès que determinats aspectes podrien estar més desenvolupats, com les aportacions de valor addicional en la coordinació entre el CTTI i els referents pel que fa a l'activitat del propi servei i dels serveis TIC analitzats.		
UTE IBM-VIEWNEXT	La proposta del licitador compleix de manera ajustada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració perquè els mecanismes proposats són: governança multinivell amb el CTTI, quadre de comandament d'autoservei, dada certificada amb traçabilitat d'origen i model de relació amb referents, fabricants i proveïdors, amb avís proactiu de desviacions. Els indicadors són correctes i permeten avaluar el benefici esperat de cada un dels mecanismes proposats. La proposta és correcte sense aportar un valor afegit que permeti evidenciar una valoració de grau superior perquè caldria desenvolupar i especificar molt més els mecanismes de coordinació entre el CTTI i els referents, com s'executarà i quin seran els objectius d'aquestes sessions.	50%	1,25

4. Resum de les puntuacions

Un cop analitzades cadascuna de les ofertes admeses, s'assignen les següents puntuacions amb arrodoniment a dos decimals:

Criteris valorables mitjançant un judici de valor	Màxim	DXC	INETUM	KYNDRYL	UTE IBM-VIEWNEXT
1.1 Proposta de mecanismes i ús de les eines per millorar l'adequació, implantació i millora continua de les solucions.	15	3,75	3,75	8,50	8,50
1.1.1 Els mecanismes per garantir la implantació de les millores definides les eines	4	1,00	1,00	3,00	3,00
1.1.2 Els mecanismes per eficientar la implantació de millores	4	1,00	1,00	3,00	2,00
1.1.3 Mecanismes en l'ús de les eines que permetin automatitzar tasques del servei	4	1,00	1,00	1,00	2,00
1.1.4 Mecanismes en l'ús de les eines que permetin identificar tendències, patrons i dades	3	0,75	0,75	1,50	1,50
1.2 Proposta de mecanismes i ús de les eines per millorar la qualitat en l'administració i operació de les eines de servei	15	3,75	3,75	9,50	8,50
1.2.1 Els mecanismes per garantir la qualitat de les dades configurades a les eines	4	1,00	1,00	4,00	2,00
1.2.2 Els mecanismes per eficientar el procés de resolució de les peticions, incidències i consultes de les eines de servei	4	1,00	1,00	2,00	2,00
1.2.3 Mecanismes en l'aplicació d'eines que permetin automatitzar tasques del servei	4	1,00	1,00	2,00	3,00
1.2.4 Mecanismes en l'aplicació d'eines d'analítica de dades (parametrizacions de les eines)	3	0,75	0,75	1,50	1,50
1.3 Proposta de mecanismes de coordinació i model de relació	5	0,63	1,26	3,76	2,50
1.3.1 Els mecanismes per garantir la coordinació interna entre els tres serveis descrits	2,5	0,00	0,63	1,88	1,25

Criteris valorables mitjançant un judici de valor	Màxim	DXC	INETUM	KYNDRYL	UTE IBM-VIEWNEXT
1.3.2 Els mecanismes per garantir la coordinació amb el CTTI i els referents que aquest determini	2,5	0,63	0,63	1,88	1,25
TOTALS	35	8,13	8,76	21,76	19,50

5. Conclusió

Es trasllada a la Mesa de contractació el resultat de les valoracions i puntuació assignada en funció de l'aplicació dels criteris avaluable mitjançant un judici de valor (continguts del sobre A), d'acord amb la classificació següent:

Alies	Empreses licitadores admeses	Puntuació
KYNDRYL	Kyndryl España S.A.U	21,76
UTE IBM-VIEWNEXT	UTE IBM-VIEWNEXT SDA	19,50
INETUM	Inetum España, S.A.	8,76
DXC	DXC Technology Servicios España S.L.U.	8,13

Signat digitalment a L'Hospitalet de Llobregat.

Eduard Prats Gil	Dani Crivillé Nogués	Antoni Lunar Mauri