INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ DELS CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT UN JUDICI DE VALOR QUE S'EMET A PETICIÓ DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'OPERACIÓ DEL CENTRE DE CONTROL DEL CTTI

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-2026-132)

Vocals tècnics:

- Roger Martínez Martín -> *Director d'Entrega de serveis del CTTI*
- Llorenç Franco Castanys -> *Director d'Arquitectures del CTTI*
- Laia Pons Gimeno -> *Directora d'Àrea TIC – Salut del CTTI*

1. *Objecte del contracte i tramitació*

El CTTI ha dut a terme un procés de contractació del servei d'operació del Centre de Control del CTTI amb número d'expedient CTTI-2026-132 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 un pressupost base de licitació de 8.075.742,05 euros (IVA no inclòs).

2. *Dades de la licitació*

En data 22/06/2026 es publica l'enllaç de l'anunci de licitació al perfil del contractant, establint un termini per presentació de les proposicions inicial el dia 21/07/2026.

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

NIF	Empreses licitadores admeses	Alies
A04975934	Kyndryl españa S.A.U.	KYNDRYL
A28855260	Inetum España, S.A.	INETUM
B85908093	ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA SL	ATOS
U22810873	IBM-VIEWNEXT SDA	IBM VIEWNEXT
A79329108	SOPRA STERIA ESPAÑA, S.A.	SOPRA STERIA
B87615100	DXC Technology Servicios España S.L.U.	DXC

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 A)*

El 23/07/2026 es va procedir a l'obertura dels sobre A 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.

Taula de referència de valoració:

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.

El detall per a cada licitador:

KYNDRYL					
	Màxim punts	Criteri	Comentaris	%	Punts
1	10,00	**Criteris relacionats amb Solució funcional**		**Sub-total**	**8,00**
1.1	2,00	**Valoració de riscos** Descriure una proposta de com identificar i valorar els riscos d'un canvi major a un servei crític. Es valorarà la qualitat, coherència i maduresa del model proposat pel licitador per identificar, analitzar i valorar els riscos associats a l'execució de canvis majors en serveis TIC classificats com d'alt impacte i/o risc, atenent al contingut de l'apartat 1.2.2 de l'Annex 1.		**Σ**	**1,50**
	2,00	Valoració de riscos	La proposta presenta una bona alineació amb els processos operatius i de gestió del coneixement, afavorint la reutilització de la informació i la presa de decisions basada en evidències documentades. Com a punt fort, integra la valoració del risc dins dels processos habituals d'operació i governança del servei. Tanmateix, no es desenvolupa amb suficient detall el model de classificació de riscos ni els criteris de ponderació utilitzats per determinar el nivell de risc resultant. Tampoc s'expliciten de forma precisa els llindars de decisió, els mecanismes de govern associats a cada nivell de risc ni metodologies quantitatives que permetin garantir una valoració plenament objectiva, homogènia i repetible. Per aquest motiu, tot i que la proposta compleix, presenta mancances de concreció.	75%	1,50
1.2	3,00	**Generació de documentació dels processos** Descriure com optimitzar la generació d'actes d'un punt de control de gestió de problemes, informes d'incidències a nivell executiu i tècnic i comunicats de canvis majors dins del servei. Es valorarà la qualitat, el grau d'optimització i la coherència del model proposat pel licitador per a la generació de documentació automatitzada, estructurada, adaptada a diferents destinataris, atenent al contingut de l'apartat 1.2 de l'Annex 1		**Σ**	**2,25**

	3,00	Generació de documentació dels processos	La proposta presenta un bon nivell de desenvolupament i una aproximació coherent a la generació de documentació de processos. Defineix un model estructurat que contempla la captura i tractament de la informació, la generació automatitzada de continguts, la diferenciació segons el destinatari i la validació prèvia a la publicació. També incorpora aspectes rellevants com la relació de les activitats amb els ANS del servei, mecanismes de traçabilitat de la informació i la integració amb eines corporatives del CTTI. La solució va més enllà d'una simple automatització documental i aporta elements de control i governança que contribueixen a millorar la consistència i mantenibilitat de la documentació. Tanmateix, diversos dels elements descrits responen a bones pràctiques habituals en aquest tipus de serveis i no es desenvolupen amb un nivell de detall o innovació que permeti considerar la proposta com a clarament diferencial.	75%	2,25
1.3	**5,00**	**Automatització i optimització de servei** llista de 5 tasques candidates a optimització/automatització, amb la informació estructurada a la taula següent. Les tasques han d'estar vinculades al servei d'operació del Centre de Control (24x7), a la prevenció/supervisió, a la documentació i al seguiment de servei. Es proposa una taula amb les següents columnes: Nom, Objectiu operatiu Plataforma/llenguatge, Entrada de dades, Lògica, Dedicació prevista, Benefici esperat, Risc/complexitat, Impacte en ANS/KPIs i Prioritat. Es valorarà la qualitat, coherència i viabilitat de la proposta de 5 tasques (màxim 1 punt cada tasca) d'optimització i/o automatització del servei presentada pel licitador, atenent al contingut de l'apartat 1.2 i l'apartat 5 de l'Annex 1.		**Σ**	**4,25**
	1,00	Tasca 1	La tasca està clarament alineada amb les funcions de resposta immediata del Centre de Control. Defineix fonts de dades concretes, planteja una lògica coherent de de duplicació i correlació d'esdeveniments, incorpora una estimació realista de reducció de càrrega operativa i presenta un impacte directe sobre la millora del MTTA i la reducció del soroll operatiu. És especialment positiu que contempli un desplegament progressiu en mode ombra amb supervisió i validació humana. Tanmateix, no es concreten els criteris quantitatius utilitzats per a la correlació d'esdeveniments ni els mecanismes específics de control i mesura dels falsos positius, aspectes rellevants per valorar la robustesa operativa de la solució. Per aquest motiu, la proposta compleix de manera destacada els requeriments del criteri, però presenta mancances de detall que impedeixen considerar-la diferencial.	75%	0,75
	1,00	Tasca 2	La tasca presenta una bona definició funcional, identificant de manera clara les entrades necessàries, el procés de validació i els mecanismes de traçabilitat de les convocatòries. L'enfocament és coherent amb la necessitat d'agilitzar la gestió de crisis, reduir temps administratius i millorar la coordinació entre els diferents actors implicats. És especialment positiu que mantingui la supervisió i validació humana en la presa de decisions, reduint els riscos associats a automatitzacions no controlades. Tanmateix, una part rellevant del valor proposat es basa en capacitats d'IA assistencial que no es desenvolupen amb prou detall ni aporten evidències concretes de desplegament en l'entorn del CTTI. Tampoc es defineixen indicadors quantitatius que permetin mesurar objectivament l'eficàcia esperada de la solució. Addicionalment, l'èxit de la proposta depèn en gran mesura de la qualitat i manteniment de les matrius d'escalat utilitzades com a base de coneixement. Per aquests motius, la proposta compleix de manera destacada els requeriments del criteri, però presenta dependències i mancances de concreció que limiten la seva valoració com a proposta excel·lent.	75%	0,75
	1,00	Tasca 3	La tasca està clarament alineada amb els objectius de prevenció i supervisió del servei. Integra informació procedent de canvis, problemes, CAB i accions pendents amb l'objectiu d'identificar desviacions i riscos operatius abans que es materialitzin en impactes sobre els ANS. La lògica funcional és coherent, el procés és fàcilment comprensible i els beneficis esperats es poden relacionar directament amb indicadors operatius i de qualitat del servei. Com a aspecte positiu, afavoreix una gestió més proactiva i una millor capacitat de seguiment de les actuacions en curs. Tanmateix, la proposta depèn en gran mesura de la qualitat, completitud i actualització dels registres operatius utilitzats com a font d'informació, i no desenvolupa mecanismes avançats d'anàlisi predictiva o correlació que permetin anticipar riscos de manera més sofisticada. Per aquest motiu, la proposta compleix de manera destacada els requeriments del criteri i presenta una elevada viabilitat operativa, però no incorpora elements diferencials suficients per assolir una valoració excel·lent.	75%	0,75

	1,00	Tasca 4	La tasca presenta un plantejament especialment sòlid perquè aborda un dels problemes més habituals dels centres de control: la variabilitat operativa entre torns i tècnics. Destaca la reutilització estructurada de KEDB, runbooks i evidències històriques com a mecanismes de transferència i estandardització del coneixement, així com la limitació explícita d'actuacions automàtiques sobre sistemes crítics, aspecte especialment rellevant en un entorn d'alt impacte. La proposta combina millora de l'eficiència operativa amb una aproximació prudent a la gestió del risc, aportant un valor afegit clarament superior als requeriments mínims del criteri. Com a aspecte menys desenvolupat, la reducció prevista d'incidències recurrents i del MTTR es presenta principalment de forma qualitativa i sense objectius quantitatius específics. Tot i aquesta limitació, els mecanismes operatius proposats es troben clarament definits, són coherents entre si i aporten elements addicionals de control, estandardització i gestió del risc que permeten considerar la proposta significativament superior als requeriments mínims del criteri.	100%	1,00
	1,00	Tasca 5	La tasca presenta un plantejament especialment complet i transversal, actuant sobre diversos àmbits clau del servei: mineria de processos, identificació de colls d'ampolla, reporting operatiu, anàlisi de dades i suport a l'activació de nous serveis. Com a punt fort, combina la visió analítica amb una orientació clara a la millora contínua, vinculant els resultats obtinguts amb la definició d'accions correctives i preventives. La proposta supera l'àmbit d'una simple eina de seguiment i planteja mecanismes que poden contribuir de forma directa a l'evolució i maduresa operativa del Centre de Control. Com a limitació, l'abast és ampli i incorpora objectius de naturalesa diversa, fet que podria incrementar la complexitat d'implantació i la dependència de la qualitat de les dades disponibles. Tanmateix, la proposta defineix un model progressiu fins estabilització de dades i directament aplicables al servei que permeten considerar aquests factors adequadament gestionats, sense que comprometin la viabilitat de la seva implantació. Per aquest motiu, aquestes limitacions no desvirtuen el valor global de la proposta, que aporta un enfocament diferencial i clarament alineat amb l'evolució d'un Centre de Control modern orientat a la presa de decisions basada en dades.	100%	1,00
2	**25,00**	**Criteris relacionats amb Solució de Servei**		**Sub-total**	**20,50**
2.1	**10,00**	**Model Organitzatiu** Descriure la proposta de model organitzatiu en base a: o L'estructura de torns i horaris proposats dels diferents rols assignats al servei (responsable de servei, coordinadors i diferents tipus de tècnics). o Els mecanismes que es disposarà per a gestionar imprevistos i garantir la continuïtat del servei. Es valorarà: o la coherència, estabilitat i solidesa del model organitzatiu (especialment a la gestió de torns i horaris del servei proposat pel licitador per a garantir la continuïtat del servei) tenint en compte les volumetries indicades a l'apartat 2 (situació actual) i la proposta de dimensió de l'equip de l'apartat 5 (equip de treball) de l'Annex 1. (màxim 5 punts) o Es valorarà l'adaptació i flexibilitat de l'activitat irregular del servei i dels mecanismes que es disposin per a garantir la continuïtat del servei, ja sigui davant d'increments o decrements puntuals d'activitat, noves operatives, modificacions envers les eines o per baixes o rotacions de l'equip. (màxim 5 punts)		**Σ**	**7,50**
	5,00	Model organitzatiu	La proposta presenta una estructura organitzativa alineada amb els quatre blocs funcionals definits al PPTP i orientada a assegurar la cobertura continuada del servei. Es defineixen les funcions del Responsable del Servei i dels coordinadors en la gestió de torns, traspassos d'informació, suplències i supervisió operativa, incorporant mecanismes de polivalència i preservació del coneixement per reduir la dependència de persones concretes. La proposta aporta una organització coherent i orientada a la continuïtat del servei. Tanmateix, el nivell de detall sobre les cobertures efectives per perfil, les concurrències operatives, les capacitats de reforç i la relació entre volumetries, càrrega de treball i dimensionament de l'equip és limitat, fet que dificulta validar amb major precisió la solidesa global del model i la seva capacitat de resposta en diferents escenaris operatius.	75%	3,75

	5,00	Adaptació i flexibilitat	La proposta incorpora diversos mecanismes orientats a la gestió d'imprevistos i a la continuïtat del servei, entre els quals destaquen la planificació anticipada dels torns, la matriu de polivalència, la gestió preventiva de vacances, els mecanismes de reforç entre blocs funcionals i procediments específics per a incidències crítiques, canvis majors, increments d'activitat o degradació d'eines. Aquests elements evidencien una aproximació preventiva i una preocupació explícita per minimitzar l'impacte de baixes, absències o variacions de càrrega. No obstant això, la proposta descriu principalment mecanismes organitzatius i procedimentals, sense concretar capacitats de reforç disponibles, temps d'activació, llindars operatius o volum d'activitat addicional assumible abans d'afectar el servei. Per aquest motiu, la flexibilitat i adaptabilitat del model es consideren ben plantejades, però només parcialment acreditades des d'una perspectiva operativa.	75%	3,75
2.2	**10,00**	**Indicadors per a la mesura del servei** Proposta d'indicadors per a un quadre de comandament per a mesurar la correcta execució del servei. Llistar un màxim de 10 indicadors que mesurin l'execució del servei. Es proposa una taula amb les següents columnes: 1. Nom de l'indicador, 2. Objectiu de l'indicador (Què mesura i finalitat), 3. Descripció breu (Abast i condicions de mesura, indicant variables i eines necessàries), 4. Mètode de càlcul (Fòrmula o mecanisme), 5. Llindar objectiu (valor a partir del qual es considera ok), 6. Objecte del llindar (sentit del llindar i per què es fixa aquest valor) Es valorarà (màxim d'1 punt cada indicador proposat) un quadre de comandament que proporcioni una visió del servei atenent al contingut de l'apartat 1.2 de l'Annex 1: · que serveixi a l'objectiu de mesurar la correcta execució del servei · Que el mètode de càlcul sigui idealment automàtic · Que estigui ben definit (enunciat i mètode de càlcul) · Que disposi d'un valor llindar coherent (quan apliqui)		**Σ**	**9,25**
	1,00	Indicador 1	Indicador directament alineat amb una de les funcions essencials del servei: garantir la cobertura efectiva del Centre de Control de forma continuada. La definició és clara, el mètode de càlcul és objectiu i auditable a partir de fonts operatives disponibles, i el llindar establert és coherent amb la criticitat d'un servei 24x7. Com a principal fortalesa, mesura la cobertura real prestada i no únicament la planificació prevista, permetent identificar de manera immediata situacions amb potencial impacte sobre la continuïtat del servei.	100%	1,00
	1,00	Indicador 2	Indicador especialment rellevant per mesurar la capacitat de resposta immediata del servei davant alertes i incidències d'alt impacte. El mètode de càlcul és objectiu, automatitzable i basat en fonts operatives disponibles. El llindar proposat és exigent però coherent amb la naturalesa crítica del servei. Com a principal fortalesa, permet avaluar la rapidesa d'activació de la resposta operativa sense confondre-la amb els temps de resolució, facilitant la detecció primerenca de degradacions en la capacitat d'atenció.	100%	1,00
	1,00	Indicador 3	Indicador alineat amb els acords de nivell de servei i amb una definició, fórmula de càlcul i llindar correctament establerts. El seu càlcul és objectiu, auditable i plenament automatitzable a partir de les eines ITSM i de seguiment d'ANS. Tanmateix, es tracta d'una mètrica orientada principalment al resultat final del servei i amb una capacitat limitada per anticipar desviacions operatives abans que es materialitzin. És un indicador rellevant per al seguiment contractual i la verificació del compliment dels compromisos de servei, però amb menor aportació a la gestió preventiva que altres indicadors del quadre de comandament.	75%	0,75
	1,00	Indicador 4	Indicador especialment orientat a la detecció preventiva de situacions de saturació i pèrdua de capacitat operativa. La definició és clara, el mètode de càlcul és objectiu i plenament automatitzable a partir de les eines de gestió del servei, i els llindars incorporen tant un valor objectiu com una zona d'alerta que faciliten la gestió proactiva. Com a principal fortalesa, permet identificar tendències de degradació abans que aquestes es tradueixin en incompliments dels nivells de servei, aportant una visió predictiva especialment rellevant per al seguiment operatiu del Centre de Control del CTTI.	100%	1,00

1,00	Indicador 5	Indicador alineat amb una activitat rellevant del servei, ja que mesura la qualitat de la coordinació i la traçabilitat dels comitès de crisi. La definició és clara, el mètode de càlcul és senzill i el llindar és coherent amb el criteri CO-QUA02. Com a punt fort, complementa la valoració qualitativa amb la verificació de l'existència d'acta completa. Tanmateix, una part significativa de la mesura es basa en valoracions subjectives dels participants, fet que pot introduir variabilitat i dificultar la comparabilitat entre situacions diferents. És un indicador útil de qualitat percebuda, però amb menor objectivitat que altres mètriques basades exclusivament en dades operatives.	75%	0,75
1,00	Indicador 6	Indicador molt ben alineat amb les funcions de prevenció, supervisió i govern dels canvis majors. La definició és completa, el mètode de càlcul és objectiu i plenament automatitzable a partir de les eines de gestió de canvis i de les evidències del procés CAB. El llindar és exigent però coherent amb la criticitat dels canvis avaluats. Com a principal fortalesa, combina la revisió dins termini amb la verificació de la completitud de les tasques requerides, mesurant tant la disciplina del procés com el grau real de preparació dels canvis abans de la seva execució. Això el converteix en una mètrica especialment útil per anticipar riscos i garantir la qualitat del procés de canvi.	100%	1,00
1,00	Indicador 7	Indicador molt alineat amb les funcions de prevenció i gestió de problemes del servei. La definició és clara, el mètode de càlcul és objectiu i es pot obtenir de forma automatitzada a partir de les eines corporatives i dels registres de seguiment. El llindar és coherent i més exigent que el mínim contractual de referència. Com a principal fortalesa, no es limita a mesurar l'existència de problemes oberts, sinó que verifica que aquests disposin de seguiment actiu, responsable assignat, accions en curs i proper punt de control planificat, reduint el risc de problemes sense governança efectiva.	100%	1,00
1,00	Indicador 8	Indicador molt complet i directament relacionat amb les funcions de coordinació, seguiment i comunicació del servei. Integra en una única mètrica diversos lliurables crítics, incloent informes d'ANS, informes específics i comunicacions associades a incidències, mantenint un control específic per als casos de màxima criticitat. El mètode de càlcul és objectiu, auditable i fàcilment automatitzable a partir de les eines corporatives. El llindar és exigent i coherent amb els compromisos operatius del servei. Com a punt fort, permet supervisar de forma global el compliment documental i la disponibilitat d'evidències necessàries per al seguiment i la governança del servei.	100%	1,00
1,00	Indicador 9	Indicador ben alineat amb els objectius de supervisió, control i observabilitat del servei. La definició és clara, el mètode de càlcul és objectiu i es pot obtenir de forma automatitzada a partir de les eines corporatives d'observabilitat i inventari. El llindar és coherent amb la criticitat de les Solucions TIC incloses a l'abast. Tanmateix, l'indicador mesura principalment una capacitat habilitadora del servei i no l'execució directa de les activitats operatives. Tot i aportar una visió molt útil sobre el grau de cobertura del monitoratge i la detecció preventiva de riscos, la seva relació amb el rendiment operatiu diari és més indirecta que en altres indicadors del quadre de comandament.	75%	0,75
1,00	Indicador 10	Indicador molt alineat amb els objectius de millora contínua i prevenció exigits al servei. La definició és clara, el mètode de càlcul és objectiu i auditable a partir de les eines de seguiment d'accions i gestió operativa, i el llindar és coherent amb la necessitat d'assegurar l'execució efectiva de les iniciatives compromeses. Com a principal fortalesa, mesura la capacitat del servei per transformar incidències, problemes, desviacions i anàlisis en actuacions concretes executades dins termini. Addicionalment, incorpora un control específic sobre accions crítiques vençudes, reforçant el seguiment dels riscos amb major impacte potencial sobre el servei.	100%	1,00

2.3	**5,00**	**Model de gestió del coneixement** - Descriure el model de gestió del coneixement del servei. - Descriure com farà servir l'equip la documentació (aterratge de nou personal al servei, gestió d'incidència crítica, valoració de risc d'un canvi a una plataforma crítica). Es valorarà: - el grau d'usabilitat i la facilitat d'accés als materials de coneixement posats a disposició, en coherència amb el que estableix l'apartat 1.2 de l'Annex 1. (màxim 2 punts) - l'adequació de l'estructura documental basada en casos d'ús, així como la robustesa del model proposat per garantir la vigència i actualització de la documentació al llarg del seu cicle de vida, d'acord amb l'apartat 1.2 de l'Annex 1. (màxim 3 punts)		**Σ**	**3,75**
	2,00	usabilitat i facilitat d'accés	La proposta presenta un model de gestió del coneixement orientat a facilitar l'accés a la informació durant l'execució de les activitats operatives. Estableix la vinculació entre incidències, canvis, alertes i la documentació associada, afavorint la consulta contextual del coneixement i reduint la dependència de cerques manuals. També incorpora mecanismes d'organització i accés basats en diferents criteris, com ara el rol, el procés, la criticitat o el servei, complementats amb funcionalitats de cerca i suport a la localització de continguts. En conjunt, la proposta ofereix una aproximació estructurada i funcional per facilitar l'accés al coneixement i la seva utilització dins dels processos operatius, amb un nivell de desenvolupament adequat als objectius del servei. Tanmateix, no aporta concreció sobre aspectes com la interfície d'ús, l'experiència de navegació, els mecanismes de personalització de l'accés, ni evidències objectives que permetin valorar l'efectivitat real de les funcionalitats avançades de cerca semàntica i assistència basada en IA dins l'operativa diària del servei.	75%	1,50
	3,00	estructura i robustesa	La proposta defineix una estructura documental basada en casos d'ús operatius, incloent escenaris com la incorporació de nou personal, la gestió d'incidències crítiques i la valoració de riscos associats als canvis. Per a aquests àmbits identifica els principals artefactes documentals, les responsabilitats associades i els mecanismes previstos per a la utilització del coneixement. Addicionalment, incorpora elements de govern documental com la definició de responsables, l'ús de metadades, el control de versions, processos d'actualització vinculats a determinats esdeveniments operatius i la integració amb repositoris de coneixement existents. La proposta proporciona un marc coherent per a la gestió i manteniment de la documentació al llarg del seu cicle de vida, si bé els mecanismes descrits responen principalment a pràctiques habituals de gestió del coneixement i no es desenvolupen amb un nivell de detall o diferenciació que permeti considerar-los especialment avançats respecte del requerit.	75%	2,25
				TOTAL	**28,50**

INETUM					
	Màxim punts	**Criteri**	**Comentaris**	**%**	**Punts**
1	10,00	**Criteris relacionats amb Solució funcional**		**Sub-total**	**7,00**
1.1	**2,00**	**Valoració de riscos** Descriure una proposta de com identificar i valorar els riscos d'un canvi major a un servei crític. Es valorarà la qualitat, coherència i maduresa del model proposat pel licitador per identificar, analitzar i valorar els riscos associats a l'execució de canvis majors en serveis TIC classificats com d'alt impacte i/o risc, atenent al contingut de l'apartat 1.2.2 de l'Annex 1.		**Σ**	**1,50**

	2,00	Valoració de riscos	La proposta s'estructura amb quatre dimensions (tècnica, operativa, seguretat i negoci) alineant-se amb les necessitats de supervisió i prevenció, proposant l'aprofitament d'informació rellevant procedent d'ATOM i d'altres eines de servei. Tanmateix, la proposta no desenvolupa amb prou detall la metodologia quantitativa de valoració dels riscos ni els criteris exactes de ponderació de les variables analitzades. Tampoc s'expliciten de forma completa els llindars de classificació del risc ni els mecanismes de govern associats a cada nivell de risc resultant. Aquesta manca de concreció metodològica limita la capacitat de verificar l'objectivitat, consistència i repetibilitat del model proposat. Per aquest motiu, tot i que la proposta compleix, presenta un nivell de desenvolupament raonablement madur.	75%	1,50
1.2	**3,00**	**Generació de documentació dels processos** Descriure com optimitzar la generació d'actes d'un punt de control de gestió de problemes, informes d'incidències a nivell executiu i tècnic i comunicats de canvis majors dins del servei. Es valorarà la qualitat, el grau d'optimització i la coherència del model proposat pel licitador per a la generació de documentació automatitzada, estructurada, adaptada a diferents destinataris, atenent al contingut de l'apartat 1.2 de l'Annex 1		**Σ**	**1,50**
	3,00	Generació de documentació dels processos	La proposta defineix un motor documental únic amb estructures comunes, reutilització de dades operatives, diferenciació entre visió executiva i operativa i generació de continguts a partir de la informació registrada als processos. L'enfocament és coherent i conceptualment alineat amb les necessitats del servei. Tanmateix, el desenvolupament de la solució és limitat i no permet valorar adequadament el funcionament real dels mecanismes proposats. La proposta aporta poca concreció sobre els fluxos d'automatització, les regles de transformació de la informació, els mecanismes de validació, la integració amb les eines implicades o la gestió de possibles excepcions i errors. Aquesta manca de detall afecta elements essencials del criteri de valoració i dificulta determinar amb suficient garantia la viabilitat, robustesa i grau real d'automatització de la proposta. Per aquest motiu, es considera que la proposta compleix de manera ajustada els requeriments del criteri.	50%	1,50
1.3	**5,00**	**Automatització i optimització de servei** llista de 5 tasques candidates a optimització/automatització, amb la informació estructurada a la taula següent. Les tasques han d'estar vinculades al servei d'operació del Centre de Control del CTTI (24x7), a la prevenció/supervisió, a la documentació i al seguiment de servei. Es proposa una taula amb les següents columnes: Nom, Objectiu operatiu Plataforma/llenguatge, Entrada de dades, Lògica, Dedicació prevista, Benefici esperat, Risc/complexitat, Impacte en ANS/KPIs i Prioritat. Es valorarà la qualitat, coherència i viabilitat de la proposta de 5 tasques (màxim 1 punt cada tasca) d'optimització i/o automatització del servei presentada pel licitador, atenent al contingut de l'apartat 1.2 i l'apartat 5 de l'Annex 1.		**Σ**	**4,00**
	1,00	Tasca 1	La tasca està ben orientada al compliment dels ANS associats al procés de gestió de canvis i presenta una implementació coherent, de baix risc i fàcilment desplegable. Es defineixen correctament les fonts de dades, els llindars temporals de control i els mecanismes d'escalat associats. Com a punt fort, contribueix a reduir el risc d'incompliments derivats de desviacions en els terminis de gestió. Tanmateix, es tracta d'una automatització relativament senzilla, basada principalment en notificacions, seguiment temporal i recordatoris, sense incorporar capacitats avançades d'anàlisi, predicció o suport a la presa de decisions. L'impacte operatiu és clar i positiu, però queda focalitzat en una part concreta del procés de gestió de canvis.	75%	0,75

1,00	Tasca 2	La tasca aporta una millora tangible en la documentació i seguiment dels problemes, contribuint a reduir tasques administratives repetitives i a incrementar l'homogeneïtat de la informació generada. La proposta està ben definida, identificant les fonts de dades utilitzades, el flux operatiu previst i l'impacte esperat sobre l'ANS corresponent. Com a punt fort, facilita la normalització documental i la traçabilitat de les actuacions associades a la gestió de problemes. Tanmateix, l'automatització es concentra principalment en la generació d'esborranys i l'actualització de camps, mantenint una dependència significativa de la revisió i validació humana per obtenir el resultat final. Addicionalment, la proposta depèn d'integracions entre diverses eines corporatives, sense detallar-ne suficientment la complexitat tècnica ni els mecanismes d'implantació. Per aquest motiu, la proposta compleix de manera destacada els requeriments del criteri i presenta una elevada viabilitat amb un grau d'automatització i optimització moderada.	75%	0,75
1,00	Tasca 3	La tasca presenta una aproximació avançada basada en tècniques d'anàlisi estadística, mineria de processos i correlació de fonts operatives per identificar problemes de manera proactiva abans que es materialitzin en incidències recurrents o impactes sobre el servei. La lògica de funcionament està ben desenvolupada, els beneficis esperats estan directament alineats amb els objectius de prevenció i supervisió definits al PPTP i es reconeixen de forma explícita les limitacions associades a la qualitat de les dades i al necessari calibratge inicial del model. Com a punt especialment destacable, la proposta supera els mecanismes tradicionals de detecció reactiva i introdueix capacitats d'anàlisi orientades a la identificació anticipada de patrons i tendències operatives. Tot i la seva major complexitat, la solució és coherent amb les eines disponibles al CTTI, presenta una viabilitat elevada i aporta un valor afegit clarament superior als requeriments mínims del criteri, contribuint de forma significativa a l'increment de la maduresa operativa del servei.	100%	1,00
1,00	Tasca 4	La tasca és coherent amb les funcions d'operació especialitzada i planteja una automatització transversal capaç d'integrar diversos sistemes corporatius dins d'un mateix flux operatiu. El principal punt fort és la capacitat d'estandarditzar l'activació de processos crítics i reduir la dependència del coneixement individual del personal de torn, contribuint a una execució més homogènia de les operatives. Tanmateix, una part significativa del valor de la solució depèn de disposar d'informació prèvia completa, actualitzada i correctament governada sobre processos crítics, actors implicats i llindars d'activació. Addicionalment, no es descriu amb prou detall com es gestionaran els possibles falsos positius ni els mecanismes de validació previs a l'activació automàtica dels processos. Per aquest motiu, la proposta compleix de manera destacada els requeriments del criteri i aporta una millora operativa rellevant, però presenta dependències i aspectes de detall que limiten la seva consideració com a proposta excel·lent.	75%	0,75
1,00	Tasca 5	La tasca està ben estructurada i aprofita adequadament eines corporatives ja disponibles dins de l'ecosistema del CTTI. Destaca la consolidació automàtica d'informació procedent de diverses fonts i la generació d'informes orientats a facilitar la presa de decisions operatives. La proposta presenta una elevada viabilitat d'implantació i una definició funcional completa, identificant de manera clara les fonts d'informació i el resultat esperat. Tanmateix, l'automatització se centra principalment en activitats de consolidació, explotació i presentació d'informació, sense incorporar mecanismes especialment avançats d'anàlisi, predicció o suport a la decisió. L'ús de Copilot contribueix a agilitzar la generació dels resultats, però el valor diferencial que aporta respecte a altres alternatives no queda desenvolupat amb prou detall. Per aquest motiu, la proposta compleix de manera destacada els requeriments del criteri, però el grau d'optimització i innovació aportat és moderat en comparació amb d'altres tasques.	75%	0,75
2	**25,00**	**Criteris relacionats amb Solució de Servei**	**Sub-total**	**18,25**

2.1	**10,00**	**Model Organitzatiu** Descriure la proposta de model organitzatiu en base a: o L'estructura de torns i horaris proposats dels diferents rols assignats al servei (responsable de servei, coordinadors i diferents tipus de tècnics). o Els mecanismes que es disposarà per a gestionar imprevistos i garantir la continuïtat del servei. Es valorarà: o la coherència, estabilitat i solidesa del model organitzatiu (especialment a la gestió de torns i horaris del servei proposat pel licitador per a garantir la continuïtat del servei) tenint en compte les volumetries indicades a l'apartat 2 (situació actual) i la proposta de dimensió de l'equip de l'apartat 5 (equip de treball) de l'Annex 1. (màxim 5 punts) o Es valorarà l'adaptació i flexibilitat de l'activitat irregular del servei i dels mecanismes que es disposin per a garantir la continuïtat del servei, ja sigui davant d'increments o decrements puntuals d'activitat, noves operatives, modificacions envers les eines o per baixes o rotacions de l'equip. (màxim 5 punts)		**Σ**	**8,75**
	5,00	Model organitzatiu	La proposta presenta un dels models organitzatius més sòlids i justificats de les ofertes analitzades. No es limita a reproduir l'estructura funcional del PPTP, sinó que vincula explícitament el dimensionament, els torns i les cobertures a les volumetries operatives informades per al servei. Destaca especialment l'anàlisi de la càrrega associada a alertes, incidències crítiques, comitès de crisi i canvis majors, utilitzada per justificar la distribució de perfils i les necessitats de cobertura. Aquesta aproximació aporta una justificació quantitativa de l'organització proposada, evidencia una comprensió profunda de la realitat operativa del servei i permet acreditar una elevada coherència, solidesa i adequació del model respecte a les necessitats plantejades.	100%	5,00
	5,00	Adaptació i flexibilitat	La proposta incorpora mecanismes rellevants per afavorir l'adaptació del servei davant variacions de càrrega, incidències organitzatives i noves necessitats operatives. Destaquen la polivalència entre blocs funcionals, els mecanismes de continuïtat davant imprevistos, les guàrdies localitzades de coordinació i les funcions de seguiment i govern associades als rols que esmenten. També aporta eines d'automatització i anàlisi orientades a millorar la detecció preventiva de tensions operatives. Tanmateix, diversos mecanismes es presenten a nivell organitzatiu sense concretar suficientment la capacitat addicional disponible, els llindars d'activació, els temps de resposta associats o l'impacte operatiu que poden absorbir. Per aquest motiu, la proposta mostra una flexibilitat i capacitat d'adaptació destacades, però amb un grau de concreció inferior al que permetria acreditar de manera completa la seva eficàcia en escenaris d'elevada exigència.	75%	3,75
2.2	**10,00**	**Indicadors per a la mesura del servei** Proposta d'indicadors per a un quadre de comandament per a mesurar la correcta execució del servei. Llistar un màxim de 10 indicadors que mesurin l'execució del servei. Es proposa una taula amb les següents columnes: 1. Nom de l'indicador, 2. Objectiu de l'indicador (Què mesura i finalitat), 3. Descripció breu (Abast i condicions de mesura, indicant variables i eines necessàries), 4. Mètode de càlcul (Fòrmula o mecanisme), 5. Llindar objectiu (valor a partir del qual es considera ok), 6. Objecte del llindar (sentit del llindar i per què es fixa aquest valor) Es valorarà (màxim d'1 punt cada indicador proposat) un quadre de comandament que proporcioni una visió del servei atenent al contingut de l'apartat 1.2 de l'Annex 1: · que serveixi a l'objectiu de mesurar la correcta execució del servei · Que el mètode de càlcul sigui idealment automàtic · Que estigui ben definit (enunciat i mètode de càlcul) · Que disposi d'un valor llindar coherent (quan apliqui)		**Σ**	**6,50**
	1,00	Indicador 1	L'indicador aborda un aspecte de la gestió operativa d'incorporar variables relacionades amb criticitat, impacte, antiguitat i complexitat de la demanda. Com a punt fort, afavoreix la priorització del treball i la gestió eficient del backlog. Tanmateix, la proposta no defineix la fórmula de càlcul ni els criteris de ponderació aplicats a cada variable, fet que limita la seva objectivitat, reproducció i auditabilitat. Addicionalment, no es concreta cap llindar de referència que permeti interpretar-ne el resultat de manera homogènia.	50%	0,50

1,00	Indicador 2	L'indicador proporciona informació útil sobre el volum i l'evolució de la càrrega de treball gestionada pel servei. Com a punt fort, facilita l'anàlisi de tendències i el seguiment de necessitats de capacitat. No obstant això, la mètrica es limita principalment a una visió quantitativa de l'activitat i no incorpora elements relacionats amb qualitat, eficiència o compliment del servei. Tampoc es defineixen de manera explícita el mètode de càlcul ni els valors llindar associats, fet que en limita la utilitat com a indicador de rendiment operatiu.	50%	0,50
1,00	Indicador 3	Indicador alineat amb la detecció preventiva de riscos operatius associats a l'acumulació de treball pendent. El seu principal valor és la capacitat d'identificar situacions susceptibles d'afectar el compliment dels nivells de servei abans que aquestes es materialitzin. Tanmateix, la proposta no concreta la metodologia de càlcul de l'antiguitat considerada ni estableix llindars objectius que permetin determinar quan la situació requereix actuació. Aquesta manca de definició redueix la seva capacitat d'utilització com a mecanisme de seguiment objectiu i auditable.	75%	0,75
1,00	Indicador 4	L'indicador mesura aspectes directament relacionats amb la qualitat de resolució, l'adequació del diagnòstic i l'eficiència del model de suport. El mètode de càlcul és objectiu i es pot obtenir de forma automatitzada a partir de les eines ITSM, aportant informació rellevant sobre la qualitat operativa del servei. Tanmateix, la proposta no defineix un llindar objectiu que permeti interpretar els resultats i establir criteris homogenis de seguiment. Tot i ser una mètrica útil i clarament alineada amb l'operació del servei, aquesta manca de concreció limita el seu nivell de definició respecte als requisits del criteri.	75%	0,75
1,00	Indicador 5	Indicador alineat amb els compromisos de servei i amb els requeriments habituals de seguiment contractual. Permet disposar d'una visió clara del grau de compliment dels objectius establerts i facilita el seguiment executiu del servei. Tanmateix, es tracta d'una mètrica principalment orientada al resultat final, amb una capacitat limitada per anticipar desviacions o identificar-ne les causes abans que es produeixin impactes operatius. Addicionalment, la proposta no desenvolupa amb detall el mecanisme de càlcul ni els criteris específics de mesura.	75%	0,75
1,00	Indicador 6	L'indicador planteja una aproximació orientada a valorar la contribució del servei als objectius estratègics definits. Tot i que el concepte és rellevant des d'una perspectiva de governança, la proposta no concreta els criteris utilitzats per determinar l'alineament, els objectius considerats ni la metodologia de càlcul associada. Tampoc es defineixen llindars o paràmetres objectius que permetin interpretar-ne els resultats de manera homogènia. Aquesta manca de concreció limita la seva aplicabilitat com a indicador operatiu del servei.	50%	0,50
1,00	Indicador 7	Indicador alineat amb les funcions de prevenció, supervisió i anticipació de riscos pròpies del servei. Com a punt fort, orienta l'activitat cap a la detecció primerenca de situacions potencialment crítiques i facilita la presa de decisions preventiva. Tanmateix, la proposta no defineix amb prou detall els criteris de classificació dels riscos, la metodologia de quantificació ni els paràmetres utilitzats per a la seva mesura. Aquesta manca de definició redueix la seva objectivitat i dificulta la seva utilització com a mètrica completament auditable.	75%	0,75
1,00	Indicador 8	L'indicador aporta una visió útil sobre el rendiment operatiu i la distribució de càrrega entre equips o proveïdors, facilitant la identificació de desequilibris i oportunitats de millora. El seu enfocament és rellevant per a l'optimització dels recursos i el seguiment de l'activitat. No obstant això, la proposta no concreta els criteris utilitzats per mesurar la productivitat ni els mecanismes de normalització necessaris per comparar activitats amb característiques diferents. Aquesta manca de definició limita la interpretació homogènia dels resultats i la seva capacitat d'auditoria.	75%	0,75

	1,00	Indicador 9	L'indicador planteja una aproximació orientada a impulsar la transformació, l'automatització i la millora contínua del servei. Tot i que l'objectiu és coherent amb l'evolució operativa del Centre de Control del CTTI, la proposta no defineix amb precisió què es mesura, quina és la unitat de mesura utilitzada ni el mètode de càlcul aplicable. Tampoc s'estableixen criteris objectius que permetin interpretar els resultats de manera homogènia. Aquesta manca de definició limita la seva utilització com a indicador operatiu dins d'un quadre de comandament.	50%	0,50
	1,00	Indicador 10	L'indicador presenta una orientació clara a l'avaluació del valor generat per les iniciatives de millora implantades i reforça l'enfocament de millora contínua del servei. Com a punt fort, intenta relacionar l'execució de les actuacions amb els beneficis obtinguts. Tanmateix, la proposta no concreta la metodologia de càlcul, els criteris de valoració dels beneficis ni els mecanismes de ponderació aplicables. L'absència d'una fórmula transparent i d'uns criteris objectius de mesura limita la seva auditabilitat i dificulta la comparabilitat dels resultats. Tot i això, el plantejament és rellevant i alineat amb els objectius de governança i evolució del servei.	75%	0,75
2.3	**5,00**	**Model de gestió del coneixement** - Descriure el model de gestió del coneixement del servei. - Descriure com farà servir l'equip la documentació (aterratge de nou personal al servei, gestió d'incidència crítica, valoració de risc d'un canvi a una plataforma crítica). Es valorarà: - el grau d'usabilitat i la facilitat d'accés als materials de coneixement posats a disposició, en coherència amb el que estableix l'apartat 1.2 de l'Annex 1. (màxim 2 punts) - l'adequació de l'estructura documental basada en casos d'ús, així como la robustesa del model proposat per garantir la vigència i actualització de la documentació al llarg del seu cicle de vida, d'acord amb l'apartat 1.2 de l'Annex 1. (màxim 3 punts)		**Σ**	**3,00**
	2,00	usabilitat i facilitat d'accés	La proposta planteja un model centralitzat de gestió del coneixement sobre la plataforma TOT, estructurat a partir de casos d'ús operatius i complementat amb funcionalitats de consulta assistida mitjançant un Copilot M365 configurat per al context del Centre de Control del CTTI. També resulta positiva la integració del coneixement amb els processos de governança i automatització del servei, fet que afavoreix la seva utilització dins l'operativa diària. Tanmateix, la proposta aporta un nivell limitat de detall sobre els mecanismes concrets de navegació, localització de continguts, estructuració de la informació i accés contextual durant l'execució de les activitats operatives. Per aquest motiu, tot i presentar una aproximació madura i ben orientada, el grau d'usabilitat i facilitat d'accés no queda acreditat.	75%	1,50
	3,00	estructura i robustesa	La proposta defineix una estructura documental basada en mecanismes d'etiquetatge i classificació contextual, així com criteris de revisió diferenciats segons la naturalesa de la documentació. Aquests elements aporten una base organitzativa adequada per a la gestió del coneixement. Tanmateix, el desenvolupament dels casos d'ús associats a l'operativa del servei és limitat i no cobreix amb el mateix nivell de detall els escenaris principals previstos a la invitació, especialment pel que fa a l'aterratge de nou personal, la gestió d'incidències crítiques i la valoració de riscos de canvis. Addicionalment, la proposta no defineix de manera completa un model de govern del coneixement amb fases clarament diferenciades, responsabilitats associades i mecanismes sistemàtics de control del cicle de vida documental. Per aquest motiu, la robustesa del model es considera adequada en els seus elements bàsics, però amb un desenvolupament parcial dels aspectes més rellevants del criteri.	50%	1,50
				TOTAL	**25,25**

ATOS					
	Màxim punts	Criteri	Comentaris	%	Punts
1	**10,00**	**Criteris relacionats amb Solució funcional**		**Sub-total**	**9,00**
1.1	**2,00**	**Valoració de riscos** Descriure una proposta de com identificar i valorar els riscos d'un canvi major a un servei crític. Es valorarà la qualitat, coherència i maduresa del model proposat pel licitador per identificar, analitzar i valorar els riscos associats a l'execució de canvis majors en serveis TIC classificats com d'alt impacte i/o risc, atenent al contingut de l'apartat 1.2.2 de l'Annex 1.		**Σ**	**1,50**
	2,00	Valoració de riscos	La proposta s'alinea explícitament amb el procés corporatiu de gestió de canvis majors del CTTI i integra la valoració del risc dins l'operativa habitual del servei, contribuint a una presa de decisions més homogènia i traçable. El model descriu de manera adequada el procés de valoració prèvia dels canvis i la seva incorporació als mecanismes de govern existents. Tanmateix, alguns elements metodològics podrien estar més desenvolupats, especialment pel que fa al detall dels criteris de ponderació, els llindars de decisió i determinats mecanismes de mitigació i seguiment. Malgrat aquestes limitacions, la proposta presenta un nivell de coherència i maduresa adequat i s'adapta correctament a les necessitats operatives del servei.	75%	1,50
1.2	**3,00**	**Generació de documentació dels processos** Descriure com optimitzar la generació d'actes d'un punt de control de gestió de problemes, informes d'incidències a nivell executiu i tècnic i comunicats de canvis majors dins del servei. Es valorarà la qualitat, el grau d'optimització i la coherència del model proposat pel licitador per a la generació de documentació automatitzada, estructurada, adaptada a diferents destinataris, atenent al contingut de l'apartat 1.2 de l'Annex 1		**Σ**	**3,00**
	3,00	Generació de documentació dels processos	La proposta presenta un model complet i específic per a la generació automatitzada de documentació, definint de forma estructurada el catàleg documental, els fluxos de generació, els mecanismes de qualitat i l'adaptació dels continguts als diferents perfils destinataris. La solució integra aspectes operatius, de compliment i de contingència dins d'un model global d'automatització del Centre de Control del CTTI, aprofitant una plataforma d'agents reutilitzables alineada amb el marc d'IA del CTTI. La proposta descriu de manera detallada el funcionament dels processos, els mecanismes de govern i els casos d'ús associats, aportant un elevat nivell de concreció i viabilitat. Aquesta combinació de detall, estructuració i adequació al context del servei la situa entre les propostes més completes per a l'execució d'aquest àmbit.	100%	3,00
1.3	**5,00**	**Automatització i optimització de servei** llista de 5 tasques candidates a optimització/automatització, amb la informació estructurada a la taula següent. Les tasques han d'estar vinculades al servei d'operació del Centre de Control del CTTI (24x7), a la prevenció/supervisió, a la documentació i al seguiment de servei. Es proposa una taula amb les següents columnes: Nom, Objectiu operatiu Plataforma/llenguatge, Entrada de dades, Lògica, Dedicació prevista, Benefici esperat, Risc/complexitat, Impacte en ANS/KPIs i Prioritat. Es valorarà la qualitat, coherència i viabilitat de la proposta de 5 tasques (màxim 1 punt cada tasca) d'optimització i/o automatització del servei presentada pel licitador, atenent al contingut de l'apartat 1.2 i l'apartat 5 de l'Annex 1.		**Σ**	**4,50**
	1,00	Tasca 1	La tasca aborda un dels principals reptes operatius d'un entorn 24x7: la gestió eficient del volum d'alertes generades per les plataformes d'observabilitat. La proposta defineix un mecanisme de correlació d'esdeveniments orientat a consolidar alertes relacionades, reduir falsos positius i prioritzar aquelles situacions amb impacte real sobre el servei. La solució presenta una clara alineació amb els objectius de supervisió proactiva, contribueix directament a la reducció del MTTA i facilita una utilització més eficient dels recursos operatius. El plantejament és coherent amb les eines de monitoratge de l'entorn, presenta una elevada viabilitat tècnica i aporta una millora significativa en la capacitat de detecció i resposta davant incidències.	100%	1,00

	1,00	Tasca 2	La tasca busca proporcionar informació contextual i d'impacte de negoci de forma immediata durant la gestió d'incidències i canvis, facilitant una comprensió més ràpida de l'abast de les afectacions i una millor presa de decisions operatives. La iniciativa presenta una clara alineació amb el model de Centre de Control del CTTI orientat a negoci i aporta valor en la reducció dels temps d'anàlisi i coordinació davant situacions de servei. Tanmateix, la proposta desenvolupa de forma limitada aspectes rellevants relacionats amb la lògica d'implementació, el manteniment de les relacions de dependència i els mecanismes necessaris per garantir-ne l'actualització i sostenibilitat en el temps. Aquestes limitacions redueixen el grau de concreció i maduresa de la solució proposada.	75%	0,75
	1,00	Tasca 3	La tasca és coherent amb els objectius d'automatització del servei i pretén eliminar activitats manuals de baix valor afegit. El principal punt fort és l'impacte potencial sobre l'eficiència operativa i la reducció d'errors humans en activitats recurrents, contribuint a una gestió més homogènia i escalable del servei. Tanmateix, es tracta d'una línia d'automatització plantejada a un nivell conceptual i fortament dependent de la identificació posterior dels processos candidats. La proposta no concreta suficientment quines operatives específiques seran automatitzades, ni detalla de manera precisa l'impacte esperat sobre ANS, KPIs o volum d'activitat, fet que limita la valoració de la seva viabilitat i del benefici efectiu que aportarà.	75%	0,75
	1,00	Tasca 4	La tasca de generació automàtica d'un dossier contextualitzat amb informació operativa, dependències, canvis relacionats i dades de diagnòstic aporta un valor directe en la gestió d'incidències crítiques i en els processos de coordinació associats als comitès de crisi. Destaca especialment la capacitat de consolidar informació dispersa en una única vista compartida, reduint els temps d'anàlisi, millorant la coordinació multiproveïdor i facilitant una presa de decisions més àgil i informada. La proposta s'alinea plenament amb les necessitats operatives del Centre de Control del CTTI i presenta una elevada viabilitat tècnica aprofitant les eines i fonts d'informació disponibles a l'entorn CTTI. L'impacte esperat sobre l'eficiència operativa i la capacitat de resposta davant situacions crítiques es considera especialment rellevant.	100%	1,00
	1,00	Tasca 5	La tasca incorpora assistència basada en IA per donar suport als operadors en la consulta de coneixement, procediments i context operatiu, facilitant l'accés immediat a informació rellevant durant la gestió del servei. Destaca especialment la capacitat de reduir els temps de cerca i consulta, afavorint una resolució més eficient d'incidències i actuacions operatives. La proposta integra mecanismes de govern i traçabilitat alineats amb el marc corporatiu d'IA del CTTI, fet que contribueix a garantir un ús controlat i auditable de la informació. La solució presenta una elevada adequació a les necessitats del Centre de Control del CTTI, combinant millora de la productivitat, reutilització del coneixement i suport efectiu a la presa de decisions operatives.	100%	1,00
2	**25,00**	**Criteris relacionats amb Solució de Servei**		**Sub-total**	**23,50**
2.1	**10,00**	**Model Organitzatiu** Descriure la proposta de model organitzatiu en base a: o L'estructura de torns i horaris proposats dels diferents rols assignats al servei (responsable de servei, coordinadors i diferents tipus de tècnics). o Els mecanismes que es disposarà per a gestionar imprevistos i garantir la continuïtat del servei. Es valorarà: o la coherència, estabilitat i solidesa del model organitzatiu (especialment a la gestió de torns i horaris del servei proposat pel licitador per a garantir la continuïtat del servei) tenint en compte les volumetries indicades a l'apartat 2 (situació actual) i la proposta de dimensió de l'equip de l'apartat 5 (equip de treball) de l'Annex 1. (màxim 5 punts) o Es valorarà l'adaptació i flexibilitat de l'activitat irregular del servei i dels mecanismes que es disposin per a garantir la continuïtat del servei, ja sigui davant d'increments o decrements puntuals d'activitat, noves operatives, codificacions envers les eines o per baixes o rotacions de l'equip. (màxim 5 punts)		**Σ**	**10,00**

	5,00	Model organitzatiu	La proposta presenta un nivell molt elevat de detall i justificació del model organitzatiu i de cobertura del servei. No es limita a descriure els torns i horaris, sinó que relaciona explícitament les necessitats de cobertura amb el dimensionament proposat mitjançant càlculs d'hores efectives, recursos requerits, marges operatius i concurrència per perfil. També defineix mecanismes específics de traspàs de torn, continuïtat operativa i garantia de la presencialitat, incorporant capacitat de cobertura addicional en determinades franges horàries. La traçabilitat entre volumetries, recursos disponibles i capacitat efectiva de prestació del servei és especialment completa, aportant una elevada confiança en la coherència, estabilitat i solidesa del model proposat.	100%	5,00
	5,00	Adaptació i flexibilitat	La proposta desenvolupa de forma detallada diversos mecanismes orientats a garantir l'adaptació i la continuïtat del servei davant variacions de càrrega, incidències organitzatives o noves necessitats operatives. Entre aquests destaquen la matriu de polivalència amb regles de cobertura definides, la disponibilitat de recursos especialitzats de reforç, els mecanismes d'incorporació accelerada de personal i les mesures específiques per absorbir increments puntuals d'activitat o evolucionar les operatives i eines de servei. De manera rellevant, aquests mecanismes es vinculen a capacitats d'absorció identificades i a temps d'activació definits, fet que permet valorar de manera objectiva la seva aplicabilitat operativa. La proposta aporta un nivell de concreció i maduresa molt elevat en els aspectes de flexibilitat i continuïtat del servei.	100%	5,00
2.2	**10,00**	**Indicadors per a la mesura del servei** Proposta d'indicadors per a un quadre de comandament per a mesurar la correcta execució del servei. Llistar un màxim de 10 indicadors que mesurin l'execució del servei. Es proposa una taula amb les següents columnes: 1. Nom de l'indicador, 2. Objectiu de l'indicador (Què mesura i finalitat), 3. Descripció breu (Abast i condicions de mesura, indicant variables i eines necessàries), 4. Mètode de càlcul (Fòrmula o mecanisme), 5. Llindar objectiu (valor a partir del qual es considera ok), 6. Objecte del llindar (sentit del llindar i per què es fixa aquest valor) Es valorarà (màxim d'1 punt cada indicador proposat) un quadre de comandament que proporcioni una visió del servei atenent al contingut de l'apartat 1.2 de l'Annex 1: · que serveixi a l'objectiu de mesurar la correcta execució del servei · Que el mètode de càlcul sigui idealment automàtic · Que estigui ben definit (enunciat i mètode de càlcul) · Que disposi d'un valor llindar coherent (quan apliqui)		**Σ**	**9,75**
	1,00	Indicador 1	Indicador directament alineat amb una de les funcions principals del Centre de Control del CTTI, ja que mesura la capacitat de resposta immediata davant incidències crítiques. La definició és clara, el mètode de càlcul és objectiu i completament automatitzable a partir de les eines operatives identificades. El llindar és exigent però coherent amb la criticitat del servei i amb els objectius de cobertura 24x7. Com a principal fortalesa, mesura una capacitat operativa real i permet detectar de manera primerenca possibles degradacions en la capacitat de reacció del servei.	100%	1,00
	1,00	Indicador 2	Indicador innovador i molt orientat a la prevenció, que transforma el seguiment tradicional dels ANS en un mecanisme de vigilància proactiva del risc operatiu. La definició és clara, el mètode de càlcul és objectiu i es pot automatitzar a partir de les fonts identificades. El llindar és coherent amb l'objectiu perseguit i facilita una visió contínua del marge disponible abans d'arribar a situacions d'incompliment. Com a principal fortalesa, permet anticipar desviacions i activar mesures correctores abans que es materialitzin impactes sobre els nivells de servei, aportant una elevada utilitat operativa i de governança.	100%	1,00

1,00	Indicador 3	Indicador innovador i molt alineat amb les funcions d'observabilitat, supervisió i detecció preventiva del servei. La definició és clara, el mètode de càlcul és objectiu i completament automatitzable a partir de les eines AIOps proposades. Els llindars estan adequadament definits i incorporen una evolució progressiva coherent amb el procés de maduració i calibratge de la plataforma. Com a principal fortalesa, mesura de forma directa l'efectivitat de la correlació d'esdeveniments i la reducció del soroll operatiu, contribuint a millorar la capacitat d'anàlisi i resposta del Centre de Control del CTTI.	100%	1,00
1,00	Indicador 4	Indicador molt ben alineat amb la qualitat del procés de gestió de canvis i amb l'impacte real sobre el servei. La definició és clara, el mètode de càlcul és objectiu, auditable i fàcilment automatitzable a partir de les eines corporatives identificades. El llindar és exigent però coherent amb la criticitat dels canvis majors gestionats. Com a principal fortalesa, avalua el resultat efectiu dels canvis executats i la seva afectació sobre la continuïtat del servei, aportant una visió directa de la qualitat del govern de canvis i de la seva execució.	100%	1,00
1,00	Indicador 5	Indicador molt complet i alineat amb una visió avançada de supervisió i prevenció del servei. La definició és clara, la metodologia de càlcul està explicitada amb els pesos associats a cadascuna de les dimensions i el llindar incorpora tant un objectiu com un nivell d'alerta preventiva. El càlcul és automatitzable a partir de les plataformes d'observabilitat proposades. Com a principal fortalesa, integra en una única mètrica diferents factors que condicionen la salut dels serveis crítics, facilitant una visió global i anticipativa de possibles degradacions abans que es materialitzin en incidències operatives.	100%	1,00
1,00	Indicador 6	Indicador molt alineat amb les funcions de gestió de problemes, prevenció i millora contínua del servei. La definició és clara, el mètode de càlcul és objectiu, automatitzable i fàcilment verificable a partir de les eines de gestió proposades. El llindar és coherent amb l'objectiu de garantir l'anàlisi efectiva de les causes arrel. Com a principal fortalesa, promou la resolució estructural dels problemes i la reutilització del coneixement generat, evitant tancaments sense aprenentatge i reforçant la maduresa operativa del servei.	100%	1,00
1,00	Indicador 7	Indicador molt alineat amb els objectius de prevenció, gestió de problemes i reducció del risc operatiu. La definició és clara, el mètode de càlcul és objectiu i completament automatitzable a partir de les eines de gestió d'incidències i configuració. El llindar és coherent i incorpora un mecanisme formal de calibratge basat en dades reals del servei, fet que reforça la seva solidesa metodològica. Com a principal fortalesa, permet avaluar de manera directa l'efectivitat de les accions correctores i de les anàlisis de causa arrel, verificant si aquestes generen una reducció real de la recurrència de les incidències crítiques.	100%	1,00
1,00	Indicador 8	Indicador ben definit i alineat amb els objectius de govern del coneixement i manteniment de la documentació operativa. El mètode de càlcul és clar, objectiu i fàcilment automatitzable a partir dels repositoris documentals proposats. El llindar és exigent i coherent amb la necessitat de disposar d'informació actualitzada per a l'operació del servei. Tanmateix, la mètrica se centra principalment en la vigència documental i no avalua de forma directa la qualitat, utilitat o aplicació efectiva dels continguts durant l'operació. Per aquest motiu, aporta valor com a indicador de govern documental, però amb una relació més indirecta amb l'execució diària del servei.	75%	0,75

	1,00	Indicador 9	Indicador molt alineat amb la gestió d'incidències crítiques i amb les funcions de coordinació i comunicació del servei. La definició és clara, el mètode de càlcul és objectiu i fàcilment automatitzable a partir de les eines operatives identificades. El llindar és exigent però coherent amb la necessitat de minimitzar la incertesa durant situacions de crisi. Com a principal fortalesa, mesura una capacitat operativa crítica que sovint no queda reflectida en els indicadors tradicionals de servei, aportant una visió directa de l'agilitat comunicativa i de la qualitat de la gestió de les incidències d'alt impacte.	100%	1,00
	1,00	Indicador 10	Indicador directament relacionat amb la continuïtat i disponibilitat del servei 24x7. La definició és inequívoca, el mètode de càlcul és objectiu, completament auditable i es pot obtenir de forma automatitzada a partir dels registres de planificació i presència. El llindar és coherent amb la criticitat del servei i amb els requisits de cobertura establerts. Com a principal fortalesa, permet identificar de manera immediata qualsevol desviació que pugui comprometre la continuïtat operativa, convertint-se en una mètrica especialment rellevant per al control i seguiment del servei.	100%	1,00
2.3	**5,00**	**Model de gestió del coneixement** - Descriure el model de gestió del coneixement del servei. - Descriure com farà servir l'equip la documentació (aterratge de nou personal al servei, gestió d'incidència crítica, valoració de risc d'un canvi a una plataforma crítica). Es valorarà: - el grau d'usabilitat i la facilitat d'accés als materials de coneixement posats a disposició, en coherència amb el que estableix l'apartat 1.2 de l'Annex 1. (màxim 2 punts) - l'adequació de l'estructura documental basada en casos d'ús, així como la robustesa del model proposat per garantir la vigència i actualització de la documentació al llarg del seu cicle de vida, d'acord amb l'apartat 1.2 de l'Annex 1. (màxim 3 punts)		**Σ**	**3,75**
	2,00	usabilitat i facilitat d'accés	La proposta planteja un model de gestió del coneixement basat en KCS (Knowledge-Centered Service), amb l'objectiu d'integrar la generació i reutilització del coneixement dins dels processos operatius habituals i reduir la dependència del coneixement tàcit. Resulta especialment positiva la vinculació del coneixement amb la resolució d'incidències, la incorporació de nou personal i la continuïtat del servei. Tanmateix, la proposta se centra principalment en els principis metodològics del model i aporta un nivell més limitat de detall sobre els mecanismes concrets d'accés a la informació, la navegació dels continguts, les funcionalitats de cerca o l'accés contextual al coneixement durant l'operació. Per aquest motiu, la usabilitat i facilitat d'accés es consideren adequades i ben orientades, però no queden acreditades ni aporta concreció.	75%	1,50
	3,00	estructura i robustesa	La proposta incorpora de manera explícita el model KCS com a element central de la gestió del coneixement, integrant la captura, reutilització i actualització del coneixement dins del cicle operatiu del servei. Resulta especialment positiva la previsió que les incidències crítiques contribueixin a generar o actualitzar coneixement reutilitzable, reforçant els mecanismes de millora contínua. Així mateix, els escenaris relacionats amb la incorporació de personal, la gestió d'incidències i la valoració de riscos són tractats dins del model proposat. Tanmateix, la proposta aporta un nivell de detall més limitat en aspectes rellevants de govern documental, com ara l'estructura formal dels continguts, la definició de responsables documentals, els mecanismes sistemàtics de revisió, el control de l'obsolescència o la gestió completa del cicle de vida de la documentació. Per aquest motiu, el model es considera madur i coherent des d'un punt de vista metodològic, però amb un desenvolupament operatiu menys detallat dels mecanismes de govern i manteniment del coneixement.	75%	2,25
				TOTAL	**32,50**

IBM VIEWNEXT

	Màxim punts	Criteri	Comentaris	%	Punts
1	**10,00**	**Criteris relacionats amb Solució funcional**		**Sub-total**	**7,75**
1.1	**2,00**	**Valoració de riscos** Descriure una proposta de com identificar i valorar els riscos d'un canvi major a un servei crític. Es valorarà la qualitat, coherència i maduresa del model proposat pel licitador per identificar, analitzar i valorar els riscos associats a l'execució de canvis majors en serveis TIC classificats com d'alt impacte i/o risc, atenent al contingut de l'apartat 1.2.2 de l'Annex 1.		**Σ**	**1,50**
	2,00	Valoració de riscos	La proposta incorpora un model específic basat en un Scorecard de risc associat a cada canvi major amb dades objectives de les eines corporatives, amb una clara vinculació entre el risc calculat i els controls aplicables, incorporant mecanismes de millora contínua mitjançant revisions postimplantació (PIR) i retroalimentació del model. Tanmateix, encara que es descriuen les dimensions analitzades i el model de govern associat, la proposta no detalla completament la formulació matemàtica del Scorecard ni la ponderació exacta dels factors utilitzats per al càlcul final del risc, limitant parcialment la transparència del model.	75%	1,50
1.2	**3,00**	**Generació de documentació dels processos** Descriure com optimitzar la generació d'actes d'un punt de control de gestió de problemes, informes d'incidències a nivell executiu i tècnic i comunicats de canvis majors dins del servei. Es valorarà la qualitat, el grau d'optimització i la coherència del model proposat pel licitador per a la generació de documentació automatitzada, estructurada, adaptada a diferents destinataris, atenent al contingut de l'apartat 1.2 de l'Annex 1		**Σ**	**2,25**
	3,00	Generació de documentació dels processos	Presenta una proposta innovadora basada en agents documentals integrats amb les eines corporatives, amb capacitat d'adaptar la informació als diferents destinataris, detectar incoherències i automatitzar gran part del procés documental. Destaquen la traçabilitat, la integració amb l'ecosistema Microsoft i l'enfocament orientat a IA. Tanmateix, la proposta genera dubtes sobre la viabilitat i coherència de la implantació, ja que no es detallen suficientment l'esforç necessari, la planificació, les dependències tècniques ni el calendari per desplegar la plataforma proposada i les seves integracions.	75%	2,25
1.3	**5,00**	**Automatització i optimització de servei** Ilista de 5 tasques candidates a optimització/automatització, amb la informació estructurada a la taula següent. Les tasques han d'estar vinculades al servei d'operació del Centre de Control (24x7), a la prevenció/supervisió, a la documentació i al seguiment de servei. Es proposa una taula amb les següents columnes: Nom, Objectiu operatiu Plataforma/llenguatge, Entrada de dades, Lògica, Dedicació prevista, Benefici esperat, Risc/complexitat, Impacte en ANS/KPIs i Prioritat. Es valorarà la qualitat, coherència i viabilitat de la proposta de 5 tasques (màxim 1 punt cada tasca) d'optimització i/o automatització del servei presentada pel licitador, atenent al contingut de l'apartat 1.2 i l'apartat 5 de l'Annex 1.		**Σ**	**4,00**
	1,00	Tasca 1	La tasca planteja un model estructurat de priorització, assignació i reassignació de tasques basat en criteris de càrrega, disponibilitat, torn i coneixement dels recursos. La proposta defineix adequadament les fonts d'informació, la lògica general de funcionament i els mecanismes de seguiment previstos, aportant millores en la traçabilitat de les assignacions i en la detecció anticipada de situacions de saturació. Tanmateix, el valor aportat se centra principalment en l'organització interna del servei i el seu impacte sobre els ANS es presenta de forma indirecta, sense evidenciar una relació clara i quantificada amb la millora dels indicadors operatius principals. Addicionalment, la solució presenta una elevada complexitat d'implantació i una forta dependència de la qualitat i actualització de les dades de disponibilitat, així com de la correcta definició i manteniment de les regles d'assignació. En conjunt, la proposta és coherent i potencialment útil, però el benefici operatiu efectiu i el seu impacte diferencial sobre els objectius del servei queden parcialment acreditats.	50%	0,50

1,00	Tasca 2	La tasca automatitza una activitat administrativa recurrent vinculada a la gestió de canvis, reduint l'esforç de coordinació i millorant la planificació dels comitès. La proposta està ben estructurada, identifica adequadament les fonts de dades, defineix la lògica de funcionament i incorpora mecanismes de detecció d'indisponibilitats i replanificació. Com a limitació, el valor aportat és principalment organitzatiu i té una incidència indirecta sobre els objectius operatius principals del Centre de Control del CTTI, especialment en comparació amb propostes orientades a la prevenció, supervisió o resolució d'incidències. Addicionalment, l'efectivitat de la solució depèn de la qualitat de la informació de calendari i de la resposta dels participants convocats, factors que limiten parcialment el grau d'automatització efectiva. La viabilitat és elevada, però l'impacte operatiu i el valor diferencial aportat es consideren moderats.	75%	0,75
1,00	Tasca 3	La tasca està alineada amb l'operació del Centre de Control del CTTI i amb la necessitat de garantir el compliment dels terminis de resposta establerts en els processos de gestió operativa. La proposta defineix de manera clara les fonts d'informació, els mecanismes de seguiment temporal, els criteris d'activació dels escalats i el tractament automatitzat de reclamacions, aportant una solució coherent i fàcilment implantable. Destaca especialment la seva aplicabilitat immediata, el baix risc tecnològic i la relació directa amb els processos de supervisió i coordinació multiproveïdor. La iniciativa contribueix a reduir el risc d'incompliments derivats d'oblits o retards en el seguiment, millora la traçabilitat de les actuacions i reforça la qualitat operativa del servei. El nivell de concreció, viabilitat i alineament amb els objectius del Centre de Control del CTTI es considera especialment elevat.	100%	1,00
1,00	Tasca 4	La tasca presenta un model molt complet de generació assistida d'actes, informes i comunicacions a partir de les dades operatives de Remedy, Talaia i altres fonts corporatives. Destaca especialment la definició dels mecanismes de control de coherència, la validació humana dels resultats, la traçabilitat del procés i l'adaptació dels continguts als diferents perfils destinataris. La reducció estimada de temps és significativa i coherent amb les funcionalitats descrites, aportant una millora directa en l'eficiència operativa i en la qualitat de la documentació generada. Com a aspecte a considerar, l'efectivitat de la solució està condicionada a la qualitat i actualització de les dades d'origen, si bé aquesta dependència es troba adequadament contemplada dins del model proposat. En conjunt, es tracta d'una proposta madura, detallada, viable i plenament alineada amb els requeriments del PPTP.	100%	1,00
1,00	Tasca 5	La tasca aprofita una plataforma de coneixement basada en agents i RAG per respondre consultes, recuperar informació operativa i facilitar el registre de peticions. El principal valor és la reducció del temps de cerca i la concentració de la informació en una única interfície, contribuint a agilitzar les activitats operatives del servei. Tanmateix, una part significativa del benefici depèn de la qualitat, cobertura i vigència del coneixement disponible, aspecte especialment crític en entorns operatius complexos i multiproveïdor. Addicionalment, existeix risc de respostes incorrectes o classificacions inadequades, malgrat els mecanismes de validació previstos, i la proposta requereix un nivell elevat de governança i manteniment per preservar-ne la fiabilitat. En conjunt, es tracta d'una proposta coherent i amb potencial de millora operativa, però les dependències existents i la complexitat de la seva implantació limiten el grau de maduresa i certesa dels beneficis esperats.	75%	0,75
2 **25,00**	**Criteris relacionats amb Solució de Servei**		**Sub-total**	**19,50**

2.1	**10,00**	**Model Organitzatiu** Descriure la proposta de model organitzatiu en base a: o L'estructura de torns i horaris proposats dels diferents rols assignats al servei (responsable de servei, coordinadors i diferents tipus de tècnics). o Els mecanismes que es disposarà per a gestionar imprevistos i garantir la continuïtat del servei. Es valorarà: o la coherència, estabilitat i solidesa del model organitzatiu (especialment a la gestió de torns i horaris del servei proposat pel licitador per a garantir la continuïtat del servei) tenint en compte les volumetries indicades a l'apartat 2 (situació actual) i la proposta de dimensió de l'equip de l'apartat 5 (equip de treball) de l'Annex 1. (màxim 5 punts) o Es valorarà l'adaptació i flexibilitat de l'activitat irregular del servei i dels mecanismes que es disposin per a garantir la continuïtat del servei, ja sigui davant d'increments o decrements puntuals d'activitat, noves operatives, codificacions envers les eines o per baixes o rotacions de l'equip. (màxim 5 punts)		**Σ**	**7,50**
	5,00	Model organitzatiu	La proposta presenta un model organitzatiu coherent i orientat a garantir la continuïtat del servei, incorporant elements com el solapament de torns, la disponibilitat dels coordinadors i responsables fora d'horari, l'ampliació de la cobertura d'Operació Especialitzada i la distribució del coneixement entre diferents perfils. Aquests elements contribueixen positivament a la cobertura operativa i a la reducció de dependències individuals. Tanmateix, la proposta no incorpora una justificació quantitativa del dimensionament ni una anàlisi detallada que relacioni les cobertures proposades amb les volumetries del servei. Tampoc es concreten suficientment les concurrències per franja, els marges operatius disponibles o la capacitat efectiva dels recursos assignats per absorbir la demanda prevista.	75%	3,75
	5,00	Adaptació i flexibilitat	La proposta incorpora diversos mecanismes orientats a preservar la continuïtat del servei davant absències, rotacions o variacions de càrrega, entre els quals destaquen els backups predefinits, la polivalència controlada, les parelles de cobertura, la disponibilitat de recursos externs de reserva i la realització de simulacres periòdics. També resulta positiva la planificació preventiva dels escenaris de substitució i transferència de coneixement. No obstant això, la proposta no concreta de forma suficient la capacitat addicional disponible, els temps d'activació dels reforços ni els límits operatius dels mecanismes descrits. Tot i que els procediments plantejats són adequats i contribueixen a la flexibilitat del servei, la manca d'indicadors o paràmetres objectius dificulta valorar amb precisió la seva capacitat efectiva de resposta davant increments significatius d'activitat o situacions excepcionals.	75%	3,75
2.2	**10,00**	**Indicadors per a la mesura del servei** Proposta d'indicadors per a un quadre de comandament per a mesurar la correcta execució del servei. Llistar un màxim de 10 indicadors que mesurin l'execució del servei. Es proposa una taula amb les següents columnes: 1. Nom de l'indicador, 2. Objectiu de l'indicador (Què mesura i finalitat), 3. Descripció breu (Abast i condicions de mesura, indicant variables i eines necessàries), 4. Mètode de càlcul (Fòrmula o mecanisme), 5. Llindar objectiu (valor a partir del qual es considera ok), 6. Objecte del llindar (sentit del llindar i per què es fixa aquest valor) Es valorarà (màxim d'1 punt cada indicador proposat) un quadre de comandament que proporcioni una visió del servei atenent al contingut de l'apartat 1.2 de l'Annex 1: · que serveixi a l'objectiu de mesurar la correcta execució del servei · Que el mètode de càlcul sigui idealment automàtic · Que estigui ben definit (enunciat i mètode de càlcul) · Que disposi d'un valor llindar coherent (quan apliqui)		**Σ**	**8,25**
	1,00	Indicador 1	Indicador molt alineat amb les funcions de resposta immediata i gestió d'incidències del servei. La definició és clara, el mètode de càlcul és objectiu i completament automatitzable a partir de les eines operatives disponibles. El llindar és exigent però coherent amb els requisits d'un servei 24x7. Com a principal fortalesa, avalua de forma integral les diferents fites temporals del cicle de vida de la incidència, permetent identificar degradacions operatives abans que aquestes es reflecteixin en els indicadors tradicionals de compliment de servei.	100%	1,00

1,00	Indicador 2	Indicador alineat amb els objectius de prevenció, operació especialitzada i reducció de la recurrència d'incidències. La definició és coherent i aporta una visió evolutiva de l'efectivitat de les actuacions implementades. Tanmateix, la relació directa entre les accions executades i la reducció observada d'incidències no queda completament aïllada d'altres factors externs que poden influir en els resultats. Addicionalment, l'ús d'una línia base històrica pot veure's afectat per variacions estacionals o canvis en el context operatiu. Tot i aquestes limitacions, l'indicador aporta informació rellevant per al seguiment de la millora contínua del servei.	75%	0,75
1,00	Indicador 3	Indicador orientat a proporcionar una visió agregada de la gestió de problemes, combinant diferents dimensions relacionades amb el rendiment operatiu i la capacitat preventiva del servei. El mètode de càlcul és objectivable i es pot automatitzar a partir de les dades disponibles. Tanmateix, la construcció de l'índex depèn de ponderacions específiques que no es troben justificades de manera suficient, fet que introdueix un component metodològic susceptible d'afectar la interpretació dels resultats. Es tracta d'una mètrica útil per al seguiment global del servei, però amb una transparència inferior a la d'indicadors més directes i específics.	75%	0,75
1,00	Indicador 4	Indicador molt ben alineat amb els objectius de qualitat, supervisió i govern dels canvis. La definició és clara, el mètode de càlcul és objectiu, auditable i fàcilment automatitzable a partir de les eines de gestió disponibles. El llindar és coherent amb la criticitat de l'entorn i amb la necessitat de minimitzar l'impacte dels canvis sobre el servei. Com a principal fortalesa, mesura directament el resultat efectiu dels canvis executats i la seva afectació real sobre l'operació, aportant una visió molt representativa de la qualitat del procés de canvi.	100%	1,00
1,00	Indicador 5	Indicador alineat amb els objectius de millora contínua i evolució del servei, orientat a mesurar la capacitat de transformar oportunitats identificades en actuacions efectivament implantades. La definició és clara i el mètode de càlcul és objectivable i fàcilment automatitzable. Com a punt fort, permet fer seguiment del grau d'execució de les iniciatives de millora compromeses. Tanmateix, la mètrica se centra principalment en el volum i el nivell d'execució de les actuacions, sense valorar de forma directa l'impacte o benefici real generat sobre el servei. Per aquest motiu, aporta una visió útil de governança, però amb una relació més indirecta amb l'execució operativa diària.	75%	0,75
1,00	Indicador 6	Indicador molt alineat amb les funcions d'operació especialitzada, supervisió i protecció dels processos crítics de negoci. La definició és clara, el mètode de càlcul és objectiu, automatitzable i basat en dades operatives disponibles. El llindar és exigent però coherent amb la criticitat dels serveis monitoritzats. Com a principal fortalesa, focalitza la mesura en els períodes de màxim impacte per al negoci, evitant que els valors agregats de disponibilitat ocultin afectacions produïdes en moments especialment sensibles. Aporta una visió molt rellevant de la qualitat real del servei en els escenaris de major risc.	100%	1,00
1,00	Indicador 7	Indicador orientat a mesurar l'evolució del servei cap a models més eficients i automatitzats. La definició és clara, el mètode de càlcul és senzill i permet un seguiment objectiu i continuat de l'activitat d'automatització. Com a principal fortalesa, facilita la monitorització del progrés en la implantació de mecanismes que contribueixen a l'eficiència operativa. Tanmateix, la mètrica avalua principalment el volum d'automatitzacions desplegades i no incorpora elements que permetin valorar-ne l'impacte real, la criticitat o el benefici efectiu generat sobre el servei. Per aquest motiu, es considera una bona mètrica complementària, però insuficient per si sola per mesurar el valor aportat per la transformació operativa.	75%	0,75

	1,00	Indicador 8	Indicador orientat a mesurar el nivell de preparació i consolidació del coneixement operatiu de l'equip. La metodologia està ben definida, el càlcul és objectivable i el llindar és coherent amb l'objectiu de mantenir un nivell adequat de capacitació. Com a principal fortalesa, permet identificar necessitats formatives i reduir els riscos associats a la rotació o incorporació de nous professionals. Tanmateix, la mètrica es basa en resultats de proves específiques que no sempre reflecteixen de manera completa el comportament operatiu davant situacions reals de complexitat elevada. Per aquest motiu, aporta una visió complementària de la maduresa de l'equip, però amb una relació indirecta respecte a l'execució efectiva del servei.	75%	0,75
	1,00	Indicador 9	Indicador alineat amb els objectius de manteniment i actualització del coneixement operatiu. La definició és clara, el mètode de càlcul és objectiu i es pot obtenir de forma automatitzada a partir de les eines de gestió documental. Com a principal fortalesa, afavoreix la disciplina documental i contribueix a mantenir actualitzada la base de coneixement del servei. Tanmateix, la mètrica avalua principalment l'activitat de revisió i actualització, sense mesurar de manera directa la qualitat, utilitat o aplicació efectiva dels continguts generats. Per aquest motiu, es considera un bon indicador de govern documental, però amb una vinculació indirecta amb el rendiment operatiu del servei.	75%	0,75
	1,00	Indicador 10	Indicador rellevant per incorporar la percepció dels usuaris i interlocutors del servei dins del quadre de comandament. La definició és completa, el mètode de recollida està estructurat i incorpora mecanismes per afavorir la representativitat dels resultats. Com a principal fortalesa, complementa les mètriques operatives amb una visió qualitativa sobre el servei prestat. Tanmateix, els resultats poden veure's influïts per factors externs a l'execució directa del servei i per elements de percepció subjectiva que no sempre reflecteixen de manera exacta la qualitat operativa real. Per aquest motiu, es considera una mètrica complementària de valor, però amb menor objectivitat que els indicadors basats exclusivament en dades operatives.	75%	0,75
2.3	**5,00**	**Model de gestió del coneixement** - Descriure el model de gestió del coneixement del servei. - Descriure com farà servir l'equip la documentació (aterratge de nou personal al servei, gestió d'incidència crítica, valoració de risc d'un canvi a una plataforma crítica). Es valorarà: - el grau d'usabilitat i la facilitat d'accés als materials de coneixement posats a disposició, en coherència amb el que estableix l'apartat 1.2 de l'Annex 1. (màxim 2 punts) - l'adequació de l'estructura documental basada en casos d'ús, així como la robustesa del model proposat per garantir la vigència i actualització de la documentació al llarg del seu cicle de vida, d'acord amb l'apartat 1.2 de l'Annex 1. (màxim 3 punts)		**Σ**	**3,75**
	2,00	usabilitat i facilitat d'accés	La proposta planteja un model d'accés al coneixement basat en una Plataforma de Gestió del Coneixement amb punt únic d'accés, funcionalitats de cerca unificada i mecanismes d'assistència mitjançant IA. També resulta positiva l'organització contextualitzada de la informació segons casos d'ús operatius, fet que afavoreix la consulta del coneixement durant la gestió de situacions crítiques o activitats recurrents del servei. Tanmateix, diversos elements diferencials es descriuen a nivell funcional sense desenvolupar completament els aspectes d'implantació, integració operativa, governança d'accessos o manteniment de les funcionalitats proposades. Així mateix, no es concreten mecanismes per mesurar l'ús efectiu de la plataforma ni indicadors que permetin validar l'impacte real sobre l'accessibilitat del coneixement. Per aquest motiu, la proposta presenta un grau d'usabilitat i facilitat d'accés destacat, però amb limitacions de concreció en la seva materialització operativa.	75%	1,50

3,00	estructura i robustesa	La proposta està alineada amb el requeriment d'estructurar el coneixement a partir de casos d'ús operatius i desenvolupa de manera adequada els escenaris d'incorporació de personal, gestió d'incidències crítiques i valoració de riscos associats als canvis. També incorpora elements rellevants de govern documental, com la definició de propietaris dels continguts, mecanismes de validació, control de versions i revisions periòdiques. Tanmateix, el model es basa principalment en pràctiques consolidades de gestió documental i aporta un nivell més limitat de concreció en aspectes com la definició d'indicadors de qualitat, objectius de manteniment, control sistemàtic de l'obsolescència o mecanismes específics per capturar i preservar el coneixement tàcit. Per aquest motiu, la robustesa del model es considera elevada, tot i que sense arribar al nivell de desenvolupament i control observat en les propostes més completes.	75%	2,25
			TOTAL	**27,25**

SOPRA-STERIA					
	Màxim punts	**Criteri**	**Comentaris**	**%**	**Punts**
1	10,00	**Criteris relacionats amb Solució funcional**		**Sub-total**	**6,50**
1.1	2,00	**Valoració de riscos** Descriure una proposta de com identificar i valorar els riscos d'un canvi major a un servei crític. Es valorarà la qualitat, coherència i maduresa del model proposat pel licitador per identificar, analitzar i valorar els riscos associats a l'execució de canvis majors en serveis TIC classificats com d'alt impacte i/o risc, atenent al contingut de l'apartat 1.2.2 de l'Annex 1.		**Σ**	**1,00**
	2,00	Valoració de riscos	La proposta defineix un model orientat a assegurar que els riscos tècnics, operatius i de negoci siguin identificats, valorats, mitigats i acceptats abans de l'execució dels canvis majors. Tanmateix, la proposta manté un enfocament estàndard basat en matrius de probabilitat-impacte i no desenvolupa mecanismes avançats d'automatització, integració amb eines corporatives ni sistemes objectius de puntuació del risc. Tampoc es detallen llindars de decisió ni mecanismes de govern diferenciats segons el nivell de risc identificat. Aquesta menor sofisticació metodològica limita el grau de maduresa diferencial de la proposta.	50%	1,00
1.2	3,00	**Generació de documentació dels processos** Descriure com optimitzar la generació d'actes d'un punt de control de gestió de problemes, informes d'incidències a nivell executiu i tècnic i comunicats de canvis majors dins del servei. Es valorarà la qualitat, el grau d'optimització i la coherència del model proposat pel licitador per a la generació de documentació automatitzada, estructurada, adaptada a diferents destinataris, atenent al contingut de l'apartat 1.2 de l'Annex 1		**Σ**	**1,50**
	3,00	Generació de documentació dels processos	La proposta defineix un procés estructurat de recollida, validació, generació i millora contínua, amb ús de Power Automate, Copilot i Confluence. Detalla la diferenciació per destinataris, la validació automàtica i humana i la generació basada en plantilles versionades. És una proposta correcte i coherent, però disposa d'un baix detall metodològic. Addicionalment, la proposta genera dubtes sobre la viabilitat i coherència de la implantació, ja que no es detallen suficientment l'esforç necessari, la planificació, les dependències tècniques ni el calendari per desplegar la plataforma proposada i les seves integracions.	50%	1,50
1.3	5,00	**Automatització i optimització de servei** Llista de 5 tasques candidates a optimització/automatització, amb la informació estructurada a la taula següent. Les tasques han d'estar vinculades al servei d'operació del Centre de Control del CTTI (24x7), a la prevenció/supervisió, a la documentació i al seguiment de servei. Es proposa una taula amb les següents columnes: Nom, Objectiu operatiu Plataforma/llenguatge, Entrada de dades, Lògica, Dedicació prevista, Benefici esperat, Risc/complexitat, Impacte en ANS/KPIs i Prioritat.		**Σ**	**4,00**

	Es valorarà la qualitat, coherència i viabilitat de la proposta de 5 tasques (màxim 1 punt cada tasca) d'optimització i/o automatització del servei presentada pel licitador, atenent al contingut de l'apartat 1.2 i l'apartat 5 de l'Annex 1.			
1,00	Tasca 1	La tasca s'emmarca dins d'un model global de millora contínua i optimització del servei, amb una orientació clara a reduir l'esforç operatiu i incrementar l'eficiència. Destaca positivament l'enfocament estructurat de priorització, govern i implantació progressiva de les iniciatives, coherent amb una estratègia d'evolució contínua del Centre de Control del CTTI Tanmateix, la proposta es manté principalment en un nivell metodològic i aporta un grau limitat de detall sobre les automatitzacions concretes a desplegar, els mecanismes tècnics associats, les dependències d'implantació i els beneficis quantitatius esperats. Aquesta manca de concreció dificulta valorar amb precisió l'impacte efectiu que les iniciatives poden tenir sobre els processos operatius i els indicadors del servei. En conjunt, es tracta d'una proposta coherent i viable, però amb un nivell de desenvolupament insuficient per considerar-la diferencial.	75%	0,75
1,00	Tasca 2	La tasca està alineada amb els objectius de qualitat de la informació, governança i seguiment del servei. És positiu que incorpori una visió transversal sobre la qualitat de les dades i el control operatiu, aspectes especialment rellevants en entorns multiproveïdor. Tanmateix, la proposta desenvolupa de manera limitada els elements operatius necessaris per valorar plenament la solució, ja que no identifica amb prou detall les fonts d'informació utilitzades, les regles d'automatització aplicades ni els indicadors que permetran mesurar el retorn de la iniciativa. La proposta presenta una bona orientació metodològica i una elevada viabilitat d'implantació, però el nivell de concreció funcional i el valor diferencial aportat es consideren moderats.	75%	0,75
1,00	Tasca 3	La tasca està orientada a reforçar les activitats de monitoratge, seguiment i control del servei, aspectes plenament alineats amb les funcions de supervisió i govern definides al PPTP. La proposta aporta una visió integrada del seguiment operatiu i contribueix a facilitar la identificació primerenca de desviacions, riscos i àrees de millora, reforçant els mecanismes de governança del servei. Tanmateix, el nivell de desenvolupament funcional és limitat, ja que no es descriu amb prou detall el grau d'automatització efectiva, la lògica de processament de la informació ni la relació directa amb ANS o indicadors operatius concrets. Aquesta manca de concreció dificulta valorar amb precisió l'impacte real de la iniciativa i el valor diferencial aportat respecte als objectius de millora del Centre de Control del CTTI Per aquest motiu, la proposta compleix de manera destacada els aspectes essencials del criteri, però el nivell limitat de concreció funcional impedeix considerar-la excel·lent.	75%	0,75
1,00	Tasca 4	La tasca destaca especialment en l'àmbit documental, plantejant un model orientat a generar documentació estructurada, homogènia i reutilitzable mitjançant processos d'estandardització i l'ús d'eines d'IA. La proposta s'alinea plenament amb els requeriments de documentació, seguiment i qualitat de la informació definits per al servei i incorpora un enfocament especialment rellevant basat en l'homogeneïtzació prèvia de les fonts de coneixement, aspecte clau per garantir la fiabilitat i consistència dels resultats generats. Aquest plantejament contribueix a millorar la qualitat de la informació, facilitar-ne la reutilització i reduir l'esforç associat a les activitats documentals recurrents. La proposta presenta una elevada coherència, viabilitat i adequació a les necessitats operatives del Centre de Control del CTTI.	100%	1,00
1,00	Tasca 5	La tasca aporta una visió interessant de l'automatització com a capacitat permanent del servei i no com una iniciativa puntual. Aquest enfocament constitueix un punt fort, ja que facilita l'evolució contínua del Centre de Control del CTTI durant tota la vida del contracte i promou un model sostingut de millora operativa. Tanmateix, la proposta es manté principalment en un nivell conceptual i metodològic, amb una definició limitada dels mecanismes tècnics a emprar, les activitats específiques a automatitzar, els riscos associats i els beneficis esperats. Aquesta manca de concreció dificulta valorar amb precisió l'impacte real de la iniciativa sobre els processos operatius i els indicadors del servei. En conjunt, la proposta és coherent i alineada amb els objectius de transformació contínua, però el seu nivell de desenvolupament funcional es considera moderat.	75%	0,75

2	**25,00**	**Criteris relacionats amb Solució de Servei**		**Sub-total**	**18,00**
2.1	**10,00**	**Model Organitzatiu** Descriure la proposta de model organitzatiu en base a: o L'estructura de torns i horaris proposats dels diferents rols assignats al servei (responsable de servei, coordinadors i diferents tipus de tècnics). o Els mecanismes que es disposarà per a gestionar imprevistos i garantir la continuïtat del servei. Es valorarà: o la coherència, estabilitat i solidesa del model organitzatiu (especialment a la gestió de torns i horaris del servei proposat pel licitador per a garantir la continuïtat del servei) tenint en compte les volumetries indicades a l'apartat 2 (situació actual) i la proposta de dimensió de l'equip de l'apartat 5 (equip de treball) de l'Annex 1. (màxim 5 punts) o Es valorarà l'adaptació i flexibilitat de l'activitat irregular del servei i dels mecanismes que es disposin per a garantir la continuïtat del servei, ja sigui davant d'increments o decrements puntuals d'activitat, noves operatives, modificacions envers les eines o per baixes o rotacions de l'equip. (màxim 5 punts)		**Σ**	**7,50**
	5,00	Model organitzatiu	La proposta presenta una estructura organitzativa coherent i alineada amb els objectius del servei, definint de manera clara els rols de responsabilitat i coordinació associats al seguiment de la capacitat i de l'activitat operativa. Destaquen positivament els mecanismes de supervisió contínua de la càrrega de treball, el seguiment del backlog i la identificació anticipada de desviacions, elements que contribueixen a la gestió i estabilitat del servei. Tanmateix, la proposta aporta un nivell limitat de concreció sobre l'estructura detallada de torns, les cobertures simultànies, les concurrències per perfil i la relació entre el dimensionament proposat i les volumetries del servei. En conseqüència, tot i que el model es considera coherent i adequat des d'un punt de vista organitzatiu, la manca d'evidències quantitatives dificulta validar amb major precisió la suficiència de les cobertures plantejades.	75%	3,75
	5,00	Adaptació i flexibilitat	La proposta estructura la gestió de la flexibilitat en tres àmbits principals: l'adaptació a l'activitat irregular, la cobertura davant baixes i rotacions i el suport expert corporatiu. Resulta especialment positiva l'aproximació preventiva basada en la monitorització contínua de la càrrega de treball, l'anàlisi del backlog i la detecció anticipada de necessitats de reforç. També incorpora mecanismes de distribució del coneixement i figures de substitució que contribueixen a reduir dependències individuals. No obstant això, la proposta descriu principalment procediments i mecanismes organitzatius sense concretar capacitats de reforç disponibles, temps d'activació, recursos addicionals mobilitzables o escenaris operatius detallats de substitució. Per aquest motiu, la flexibilitat del model es considera adequada i ben plantejada, però amb una demostració limitada de la seva capacitat efectiva de resposta davant situacions d'elevada exigència operativa.	75%	3,75
2.2	**10,00**	**Indicadors per a la mesura del servei** Proposta d'indicadors per a un quadre de comandament per a mesurar la correcta execució del servei. Llistar un màxim de 10 indicadors que mesurin l'execució del servei. Es proposa una taula amb les següents columnes: 1. Nom de l'indicador, 2. Objectiu de l'indicador (Què mesura i finalitat), 3. Descripció breu (Abast i condicions de mesura, indicant variables i eines necessàries), 4. Mètode de càlcul (Fòrmula o mecanisme), 5. Llindar objectiu (valor a partir del qual es considera ok), 6. Objecte del llindar (sentit del llindar i per què es fixa aquest valor) Es valorarà (màxim d'1 punt cada indicador proposat) un quadre de comandament que proporcioni una visió del servei atenent al contingut de l'apartat 1.2 de l'Annex 1: · que serveixi a l'objectiu de mesurar la correcta execució del servei · Que el mètode de càlcul sigui idealment automàtic · Que estigui ben definit (enunciat i mètode de càlcul) · Que disposi d'un valor llindar coherent (quan apliqui)		**Σ**	**8,00**

1,00	Indicador 1	Indicador alineat amb una fase crítica del procés de gestió d'incidències, ja que mesura específicament la rapidesa del diagnòstic inicial. Com a principal fortalesa, diferencia de manera explícita el temps de diagnòstic del temps total de resolució, aportant una visió més detallada del rendiment operatiu. Tanmateix, la definició presenta certes ambigüitats en la formulació del càlcul i en la interpretació del llindar associat, fet que dificulta la seva aplicació homogènia i la comparabilitat dels resultats. Tot i ser una mètrica rellevant i ben orientada, la definició metodològica requereix un major nivell de precisió.	75%	0,75
1,00	Indicador 2	Indicador molt alineat amb els objectius de seguiment preventiu i anticipació de riscos del servei. La definició és coherent, el mètode de càlcul és calculable amb les eines del servei, objectivable i permet identificar situacions susceptibles de derivar en desviacions abans que aquestes es materialitzin. Com a principal fortalesa, incorpora factors relacionats amb bloquejos, dependències i consum dels terminis disponibles, facilitant una gestió proactiva de l'activitat. Es tracta d'una mètrica especialment útil per a la coordinació i govern operatiu del servei, evitar queixes i assolir compromisos per part del servei.	100%	1,00
1,00	Indicador 3	Indicador orientat a mesurar la distribució del coneixement i la polivalència dels membres de l'equip, aspectes rellevants per garantir la continuïtat del servei i reduir dependències individuals. La definició és clara i el seguiment es pot realitzar de manera objectiva. Com a principal fortalesa, facilita la identificació de riscos associats a concentracions de coneixement i contribueix a reforçar la capacitat de substitució dels recursos. Tanmateix, la mètrica es basa principalment en avaluacions de coneixement i no permet verificar directament el comportament operatiu real davant situacions de servei complexes o crítiques.	75%	0,75
1,00	Indicador 4	Indicador molt ben alineat amb les funcions d'observabilitat, supervisió i detecció preventiva del servei. La definició és clara, el mètode de càlcul és objectiu i completament automatitzable a partir de les eines d'observabilitat proposades. El llindar és coherent amb l'objectiu de reduir el soroll operatiu i millorar la capacitat d'identificació de situacions rellevants. Com a principal fortalesa, permet mesurar de forma directa l'eficàcia dels mecanismes de correlació i filtratge d'esdeveniments, aportant una visió molt útil per a la millora de l'eficiència operativa del Centre de Control del CTTI.	100%	1,00
1,00	Indicador 5	Indicador orientat a mesurar la qualitat de la informació utilitzada en els processos de seguiment, presa de decisions i elaboració d'informes del servei. Com a principal fortalesa, reforça la necessitat de disposar d'informació fiable i adequada per a la gestió operativa. Tanmateix, la valoració de determinades dimensions de qualitat incorpora elements que requereixen criteris d'avaluació específics que no queden completament definits a la proposta. Aquesta circumstància limita la seva objectivitat i auditabilitat respecte a indicadors basats exclusivament en dades operatives. Tot i això, aporta una visió rellevant sobre la qualitat de la informació utilitzada pel servei.	75%	0,75
1,00	Indicador 6	Indicador alineat amb la necessitat de garantir la qualitat i disponibilitat de les fonts d'informació necessàries per a l'operació del servei. Com a principal fortalesa, permet supervisar aspectes relacionats amb el coneixement disponible, les dependències identificades i la qualitat de la informació de suport a l'activitat operativa. Tanmateix, la proposta no concreta amb suficient detall els criteris objectius utilitzats per determinar el nivell de qualitat de les fonts avaluades, fet que limita la consistència i comparabilitat dels resultats. Es tracta d'una mètrica útil per a la governança de la informació, però amb una relació més indirecta amb l'execució diària del servei.	75%	0,75
1,00	Indicador 7	Indicador molt ben alineat amb els objectius de gestió preventiva i control dels riscos operatius. La definició és clara, el mètode de càlcul és objectiu i permet verificar de manera directa el grau d'execució de les accions de mitigació compromeses. El llindar és coherent amb la necessitat de garantir una gestió activa dels riscos identificats. Com a principal fortalesa, converteix el registre de riscos en un mecanisme de seguiment operatiu efectiu, facilitant la verificació de les actuacions realitzades i el control del seu compliment dins dels terminis establerts.	100%	1,00

	1,00	Indicador 8	Indicador alineat amb l'objectiu de mesurar el grau de compliment dels compromisos assumits pel servei i la capacitat d'execució de les actuacions planificades. El mètode de càlcul és objectiu, automatitzable i es pot obtenir a partir de les eines de gestió de tasques utilitzades durant l'operació. Com a principal fortalesa, aporta visibilitat sobre el nivell de compliment de la planificació i facilita el seguiment dels compromisos adquirits. Tanmateix, la proposta no concreta suficientment els criteris associats a la finalització efectiva de les actuacions ni el tractament de situacions com replanificacions, dependències externes o canvis de termini autoritzats. Addicionalment, la mètrica no incorpora elements relacionats amb la complexitat o impacte de les actuacions executades, fet que limita la interpretació dels resultats obtinguts.	75%	0,75
	1,00	Indicador 9	Indicador orientat a mesurar la capacitat del servei per transformar propostes de millora en actuacions efectivament implantades. La definició és clara, el mètode de càlcul és objectivable i permet fer un seguiment continuat del grau d'execució de les iniciatives compromeses. Com a principal fortalesa, reforça la cultura de millora contínua i facilita la supervisió dels compromisos adquirits pel servei. Tanmateix, la mètrica avalua principalment el volum d'implantació de les actuacions i no incorpora mecanismes per determinar el valor aportat, l'impacte real o els beneficis efectivament generats sobre l'operació. Per aquest motiu, es considera una bona mètrica de seguiment, però amb una capacitat limitada per valorar els resultats obtinguts.	75%	0,75
	1,00	Indicador 10	L'indicador planteja una aproximació orientada a mesurar els beneficis derivats de les actuacions executades, aspecte alineat amb els objectius de millora i evolució del servei. Tanmateix, la proposta no defineix de manera suficient la metodologia de càlcul, els criteris d'avaluació dels beneficis ni els valors objectiu associats. Addicionalment, el llindar queda condicionat a una definició posterior en funció de cada actuació, fet que dificulta la comparabilitat, objectivitat i auditabilitat dels resultats. Tot i que el concepte és rellevant des d'una perspectiva de gestió, el nivell de concreció aportat resulta insuficient per considerar-lo una mètrica plenament definida dins del quadre de comandament del servei.	50%	0,50
2.3	**5,00**	**Model de gestió del coneixement** - Descriure el model de gestió del coneixement del servei. - Descriure com farà servir l'equip la documentació (aterratge de nou personal al servei, gestió d'incidència crítica, valoració de risc d'un canvi a una plataforma crítica). Es valorarà: - el grau d'usabilitat i la facilitat d'accés als materials de coneixement posats a disposició, en coherència amb el que estableix l'apartat 1.2 de l'Annex 1. (màxim 2 punts) - l'adequació de l'estructura documental basada en casos d'ús, així como la robustesa del model proposat per garantir la vigència i actualització de la documentació al llarg del seu cicle de vida, d'acord amb l'apartat 1.2 de l'Annex 1. (màxim 3 punts)		**Σ**	**2,50**
	2,00	usabilitat i facilitat d'accés	La proposta incorpora la possibilitat de consulta assistida mitjançant IA i planteja la integració de diverses fonts documentals dins d'un mateix entorn de consulta. També vincula la gestió del coneixement amb processos rellevants del servei, com la incorporació de nou personal o la continuïtat operativa. Tanmateix, la proposta aporta un desenvolupament limitat dels aspectes específicament relacionats amb la usabilitat i l'accés al coneixement. No es defineixen amb suficient detall l'estructura del repositori, els mecanismes de navegació, els criteris de classificació de la informació, l'accés contextual als continguts ni les funcionalitats operatives de la solució proposada. Així mateix, les capacitats associades a la IA es descriuen de forma general, sense concretar-ne el funcionament ni la seva aplicació efectiva dins dels processos operatius. Per aquest motiu, la proposta cobreix els aspectes bàsics del criteri, però amb un nivell de concreció limitat.	50%	1,00

	3,00	estructura i robustesa	La proposta defineix els principals elements d'un model de gestió del coneixement, incloent les activitats d'identificació, generació, validació, transferència i aplicació del coneixement, així com la participació de responsables associats al seu manteniment. També planteja la necessitat d'estandarditzar les fonts documentals i relacionar-les amb els processos operatius del servei. Tanmateix, el desenvolupament dels aspectes documentals i de govern és limitat en comparació amb els requeriments específics del criteri. Els casos d'ús associats a la incorporació de personal, la gestió d'incidències crítiques i la valoració de riscos de canvis no es desenvolupen amb un nivell de detall equivalent al de les propostes més completes, i tampoc es defineixen de manera suficient els mecanismes de revisió, les freqüències de manteniment, les metadades, els controls d'obsolescència o els indicadors de qualitat documental. Per aquest motiu, el model es considera coherent en els seus principis generals, però amb un grau de desenvolupament limitat dels elements necessaris per acreditar plenament la robustesa del cicle de vida documental.	50%	1,50
				TOTAL	**24,50**

DXC					
	Màxim punts	**Criteri**	**Comentaris**	**%**	**Punts**
1	10,00	**Criteris relacionats amb Solució funcional**		**Sub-total**	**8,50**
1.1	2,00	**Valoració de riscos** Descriure una proposta de com identificar i valorar els riscos d'un canvi major a un servei crític. Es valorarà la qualitat, coherència i maduresa del model proposat pel licitador per identificar, analitzar i valorar els riscos associats a l'execució de canvis majors en serveis TIC classificats com d'alt impacte i/o risc, atenent al contingut de l'apartat 1.2.2 de l'Annex 1.		**Σ**	**1,50**
	2,00	Valoració de riscos	La proposta presenta un model completament estructurat i traçable, analitzant els canvis des de múltiples dimensions i proporcionant una visió integral dels riscos associats al canvi. Tanmateix, malgrat la solidesa metodològica del model, no s'observa un nivell d'automatització equivalent al plantejat en altres propostes ni una explotació avançada de dades històriques o mecanismes d'aprenentatge continu per recalibrar dinàmicament el risc. Aquest aspecte limita parcialment l'excel·lència de la proposta.	75%	1,50
1.2	3,00	**Generació de documentació dels processos** Descriure com optimitzar la generació d'actes d'un punt de control de gestió de problemes, informes d'incidències a nivell executiu i tècnic i comunicats de canvis majors dins del servei. Es valorarà la qualitat, el grau d'optimització i la coherència del model proposat pel licitador per a la generació de documentació automatitzada, estructurada, adaptada a diferents destinataris, atenent al contingut de l'apartat 1.2 de l'Annex 1		**Σ**	**2,25**
	3,00	Generació de documentació dels processos	Proposa un motor documental comú basat en Power Automate que genera automàticament actes, informes i comunicats a partir de dades d'ATOM/Helix. Destaca la reutilització de dades operatives, l'orientació a terminis i la generació adaptada als diferents destinataris. La proposta és coherent, viable i ben integrada amb els processos del servei i identifica ANS associats a les tasques. Tanmateix, la proposta genera dubtes sobre la viabilitat i coherència de la implantació, ja que no es detallen suficientment l'esforç necessari, la planificació, les dependències tècniques ni el calendari per desplegar la plataforma proposada i les seves integracions.	75%	2,25
1.3	5,00	**Automatització i optimització de servei** llista de 5 tasques candidates a optimització/automatització, amb la informació estructurada a la taula següent. Les tasques han d'estar vinculades al servei d'operació del Centre de Control del CTTI (24x7), a la prevenció/supervisió, a la documentació i al seguiment de servei. Es proposa una taula amb les següents columnes: Nom, Objectiu operatiu Plataforma/llenguatge, Entrada de dades, Lògica, Dedicació prevista, Benefici esperat,		**Σ**	**4,75**

		Risc/complexitat, Impacte en ANS/KPIs i Prioritat. Es valorarà la qualitat, coherència i viabilitat de la proposta de 5 tasques (màxim 1 punt cada tasca) d'optimització i/o automatització del servei presentada pel licitador, atenent al contingut de l'apartat 1.2 i l'apartat 5 de l'Annex 1.		
1,00	Tasca 1	La tasca està directament alineada amb l'operació 24x7 i aborda una problemàtica rellevant del Centre de Control del CTTI associada a la gestió d'un volum elevat d'alertes. Destaca especialment la definició clara de les fonts de dades, la lògica de correlació proposada, l'esforç d'implantació requerit, els riscos associats i l'impacte esperat sobre la reducció del MTTA i la millora dels ANS relacionats amb la gestió d'incidències. La proposta presenta una elevada viabilitat tècnica, aprofita eines ja disponibles a l'entorn del CTTI i aporta una millora directa de l'eficiència operativa. Com a aspecte a considerar, l'efectivitat final dependrà del calibratge inicial de les regles de correlació, si bé aquest risc es troba adequadament identificat i forma part dels aspectes habituals en aquest tipus de solucions.	100%	1,00
1,00	Tasca 2	La tasca presenta una automatització simple però molt efectiva, orientada a protegir un dels ANS més sensibles del servei. Destaquen la concreció de la lògica, l'ús d'informació disponible a ATOM i la capacitat d'anticipar desviacions abans que es produeixi l'incompliment. El benefici és clarament mesurable i la dedicació requerida és reduïda respecte al valor aportat. La complexitat és baixa i el risc està ben controlat. Destaca per la seva aplicabilitat immediata i impacte directe sobre el procés de prevenció i supervisió. El nivell de concreció, coherència i viabilitat estan ben alineats amb els objectius del Centre de Control del CTTI, fet que es considera especialment elevat.	100%	1,00
1,00	Tasca 3	La tasca utilitza dades històriques d'incidències per identificar patrons recurrents i proposar de manera proactiva l'obertura de problemes abans que aquests es materialitzin en noves afectacions al servei. El plantejament està plenament alineat amb les funcions de prevenció i gestió de problemes definides al PPTP. La proposta defineix adequadament les fonts d'informació, la lògica d'anàlisi, els beneficis esperats i els riscos associats, aportant una capacitat real d'anticipació i millora contínua. El risc identificat és moderat però assumible, mentre que l'impacte esperat sobre la reducció d'incidències recurrents i l'increment de la maduresa operativa del servei es troba clarament justificat.	100%	1,00
1,00	Tasca 4	La tasca compleix de manera excel·lent els objectius de documentació i seguiment del servei. Destaca especialment la definició clara de les fonts d'informació, l'ús de plantilles estandarditzades, la generació assistida de continguts i els mecanismes de validació humana final que contribueixen a garantir la qualitat de la documentació generada. La proposta quantifica una reducció aproximada del 60% del temps de redacció i vincula explícitament la iniciativa amb els ANS documentals del contracte. La viabilitat és elevada, ja que es basa en eines corporatives disponibles i en processos plenament integrats dins l'operativa del servei. En conjunt, es tracta d'una proposta madura, detallada i amb un impacte operatiu clarament acreditat.	100%	1,00
1,00	Tasca 5	La tasca és coherent, viable i respon adequadament a les necessitats de seguiment i reporting del servei. Permet automatitzar el càlcul d'indicadors, generar alertes i preparar els lliuraments periòdics de manera fiable, contribuint a millorar la traçabilitat i la disponibilitat de la informació operativa. Com a punt fort, es recolza en eines estàndard i àmpliament implantades com Power BI i BMC Helix, fet que afavoreix la seva viabilitat i facilitat d'implantació. Tanmateix, la proposta se centra principalment en funcionalitats habituals de reporting i seguiment del servei, sense incorporar mecanismes especialment avançats d'anàlisi, predicció o suport a la presa de decisions. Per aquest motiu, tot i presentar una bona qualitat de definició i una elevada aplicabilitat operativa, el valor diferencial aportat es considera moderat.	75%	0,75
2	**25,00**	**Criteris relacionats amb Solució de Servei**	**Sub-total**	**22,50**

2.1	**10,00**	**Model Organitzatiu** Descriure la proposta de model organitzatiu en base a: o L'estructura de torns i horaris proposats dels diferents rols assignats al servei (responsable de servei, coordinadors i diferents tipus de tècnics). o Els mecanismes que es disposarà per a gestionar imprevistos i garantir la continuïtat del servei. Es valorarà: o la coherència, estabilitat i solidesa del model organitzatiu (especialment a la gestió de torns i horaris del servei proposat pel licitador per a garantir la continuïtat del servei) tenint en compte les volumetries indicades a l'apartat 2 (situació actual) i la proposta de dimensió de l'equip de l'apartat 5 (equip de treball) de l'Annex 1. (màxim 5 punts) o Es valorarà l'adaptació i flexibilitat de l'activitat irregular del servei i dels mecanismes que es disposin per a garantir la continuïtat del servei, ja sigui davant d'increments o decrements puntuals d'activitat, noves operatives, modificacions envers les eines o per baixes o rotacions de l'equip. (màxim 5 punts)		**Σ**	**10,00**
	5,00	Model organitzatiu	La proposta presenta un model organitzatiu amb un elevat nivell de detall i justificació de la relació entre dimensionament, volumetries, horaris i cobertures requerides pel servei. Destaca la validació quantitativa de les hores anuals disponibles, la definició explícita de les cobertures concurrents associades als diferents blocs funcionals i la identificació dels marges operatius disponibles per absorbir absències, activitats formatives i tasques de millora. També resulta rellevant l'ús d'eines específiques de planificació i gestió de la força de treball per garantir el compliment de les cobertures mínimes i de les restriccions operatives aplicables. La proposta ofereix una elevada traçabilitat entre les necessitats del servei i els recursos assignats, fet que permet avaluar de manera objectiva la viabilitat i solidesa del model organitzatiu.	100%	5,00
	5,00	Adaptació i flexibilitat	La proposta desenvolupa un model de flexibilitat estructurat en diferents nivells d'actuació, associant a cadascun d'ells mecanismes específics, capacitats d'absorció identificades i temps d'activació definits. El primer nivell es basa en la redistribució de tasques i l'ús de perfils polivalents per absorbir variacions immediates de càrrega; el segon incorpora recursos de reserva destinats a reforços temporals o substitucions; i el tercer preveu l'escalat a recursos corporatius addicionals davant situacions excepcionals. La proposta es complementa amb protocols específics per a la gestió d'imprevistos, simulacres periòdics i mecanismes d'incorporació accelerada de personal. El nivell de concreció, quantificació i planificació aportat permet valorar de forma especialment favorable la capacitat d'adaptació i continuïtat del servei davant diferents escenaris operatius.	100%	5,00
2.2	**10,00**	**Indicadors per a la mesura del servei** Proposta d'indicadors per a un quadre de comandament per a mesurar la correcta execució del servei. Llistar un màxim de 10 indicadors que mesurin l'execució del servei. Es proposa una taula amb les següents columnes: 1. Nom de l'indicador, 2. Objectiu de l'indicador (Què mesura i finalitat), 3. Descripció breu (Abast i condicions de mesura, indicant variables i eines necessàries), 4. Mètode de càlcul (Fòrmula o mecanisme), 5. Llindar objectiu (valor a partir del qual es considera ok), 6. Objecte del llindar (sentit del llindar i per què es fixa aquest valor) Es valorarà (màxim d'1 punt cada indicador proposat) un quadre de comandament que proporcioni una visió del servei atenent al contingut de l'apartat 1.2 de l'Annex 1: · que serveixi a l'objectiu de mesurar la correcta execució del servei · Que el mètode de càlcul sigui idealment automàtic · Que estigui ben definit (enunciat i mètode de càlcul) · Que disposi d'un valor llindar coherent (quan apliqui)		**Σ**	**8,75**
	1,00	Indicador 1	Indicador molt alineat amb els objectius de continuïtat i reducció de l'impacte de les incidències crítiques sobre el servei. La definició és clara, el mètode de càlcul és objectiu i completament automatitzable a partir de les eines operatives disponibles. L'ús del percentil95 aporta robustesa estadística i evita que situacions excepcionals distorsionin la mesura global. El llindar és exigent però coherent amb la criticitat de l'entorn. Com a principal fortalesa, mesura directament l'experiència real del servei davant incidències d'alt impacte i la capacitat efectiva de resposta del Centre de Control del CTTI.	100%	1,00

1,00	Indicador 2	Indicador molt ben alineat amb els objectius d'observabilitat avançada i eficiència operativa. La definició és clara, el mètode de càlcul és objectiu, automatitzable i fàcilment verificable a partir de les plataformes d'AIOps i observabilitat proposades. El llindar és coherent amb un model operatiu madur orientat a la reducció del soroll d'alertes. Com a principal fortalesa, permet mesurar l'efectivitat dels mecanismes de correlació i filtratge, contribuint directament a optimitzar la capacitat operativa i a focalitzar els recursos en activitats de major valor.	100%	1,00
1,00	Indicador 3	Indicador orientat a proporcionar una visió preventiva del consum dels nivells de servei i del risc d'incompliment futur. La definició és coherent i el mètode de càlcul permet identificar tendències abans que aquestes derivin en desviacions contractuals. Com a principal fortalesa, afavoreix la presa de decisions proactiva i la gestió anticipada dels riscos operatius. Tanmateix, la seva interpretació requereix un cert nivell de maduresa en la gestió de disponibilitat i en l'ús del concepte de pressupost d'error, fet que pot dificultar-ne la comprensió homogènia per part de tots els perfils involucrats en el seguiment del servei.	75%	0,75
1,00	Indicador 4	Indicador alineat amb els objectius d'observabilitat i control dels actius crítics del servei. La definició és clara, el mètode de càlcul és objectiu i es pot obtenir de forma automatitzada a partir de les eines de monitoratge i inventari disponibles. Com a principal fortalesa, permet identificar àrees sense cobertura adequada de supervisió i contribueix a reforçar la capacitat preventiva del Centre de Control del CTTI. Tanmateix, la mètrica avalua principalment el grau de cobertura de monitoratge disponible i no el rendiment efectiu del servei ni els resultats operatius derivats d'aquesta cobertura. Per aquest motiu, es considera una mètrica valuosa per a la maduresa operativa, però amb una relació indirecta respecte a l'execució diària del servei.	75%	0,75
1,00	Indicador 5	Indicador molt alineat amb les funcions de prevenció, supervisió i detecció primerenca d'incidències. La definició és clara, el mètode de càlcul és objectiu i completament automatitzable a partir de les dades operatives disponibles. El llindar és exigent però coherent amb un model orientat a anticipar afectacions abans que aquestes siguin percebudes pels usuaris. Com a principal fortalesa, mesura de manera directa la capacitat preventiva del Centre de Control del CTTI i permet evidenciar el grau de maduresa operativa en la detecció i gestió proactiva dels problemes.	100%	1,00
1,00	Indicador 6	Indicador orientat a incorporar la perspectiva de negoci en la priorització i seguiment de les incidències. Com a principal fortalesa, permet ponderar l'impacte real de les afectacions i facilita la presa de decisions basada en criteris de criticitat. Tanmateix, la metodologia incorpora factors de ponderació que requereixen criteris de calibratge específics i que poden introduir variabilitat en la interpretació dels resultats. Addicionalment, la proposta no estableix un llindar objectiu que permeti determinar de manera inequívoca el nivell de compliment esperat. Per aquest motiu, es considera una mètrica útil per a la gestió i priorització, però amb menor solidesa com a indicador periòdic de control.	75%	0,75
1,00	Indicador 7	Indicador molt alineat amb la necessitat de garantir la disponibilitat de les eines que suporten l'operació del Centre de Control del CTTI. La definició és clara, el mètode de càlcul és objectiu, auditable i fàcilment automatitzable a partir de les plataformes utilitzades pel servei. El llindar és coherent amb la criticitat dels sistemes monitoritzats. Com a principal fortalesa, permet supervisar la pròpia infraestructura d'observabilitat i detectar de forma immediata situacions que podrien comprometre la capacitat de monitoratge, diagnòstic i resposta del servei. Es tracta d'una mètrica especialment rellevant per garantir la continuïtat de l'operació.	100%	1,00

	1,00	Indicador 8	Indicador orientat a relacionar la qualitat dels mecanismes de monitoratge amb l'eficiència operativa del servei. Com a principal fortalesa, aborda un aspecte rellevant per garantir la fiabilitat de les dades utilitzades en la supervisió i detecció d'incidències. Tanmateix, la definició de la mètrica no permet identificar amb suficient precisió la relació entre els diferents factors incorporats al càlcul, fet que dificulta la interpretació homogènia dels resultats. Addicionalment, el llindar proposat no queda completament contextualitzat respecte als objectius operatius perseguits.	75%	0,75
	1,00	Indicador 9	Indicador molt ben alineat amb els objectius de qualitat i govern del procés de gestió de canvis. La definició és clara, el mètode de càlcul és objectiu, auditable i completament automatitzable a partir de les eines de gestió disponibles. El llindar és exigent però coherent amb la necessitat de minimitzar l'impacte dels canvis sobre el servei. Com a principal fortalesa, avalua directament el resultat efectiu dels canvis executats i la seva afectació real sobre l'operació, aportant una visió molt representativa de la qualitat del procés i de la seva execució.	100%	1,00
	1,00	Indicador 10	Indicador alineat amb la necessitat de garantir la qualitat i fiabilitat de la informació continguda a la CMDB, element essencial per a l'eficiència de les activitats operatives del Centre de Control del CTTI. Com a principal fortalesa, incorpora mecanismes orientats a automatitzar la detecció de desviacions i inconsistències en les dades. Tanmateix, la proposta no desenvolupa amb suficient detall els criteris de validació aplicats ni el funcionament dels mecanismes automàtics utilitzats per avaluar la qualitat de la informació. Addicionalment, la mètrica se centra principalment en una capacitat habilitadora del servei i no en l'execució directa de les activitats operatives. Per aquest motiu, es considera un indicador útil per a la governança de la informació, però amb una relació més indirecta respecte al rendiment operatiu del servei.	75%	0,75
2.3	**5,00**	**Model de gestió del coneixement** - Descriure el model de gestió del coneixement del servei. - Descriure com farà servir l'equip la documentació (aterratge de nou personal al servei, gestió d'incidència crítica, valoració de risc d'un canvi a una plataforma crítica). Es valorarà: - el grau d'usabilitat i la facilitat d'accés als materials de coneixement posats a disposició, en coherència amb el que estableix l'apartat 1.2 de l'Annex 1. (màxim 2 punts) - l'adequació de l'estructura documental basada en casos d'ús, així como la robustesa del model proposat per garantir la vigència i actualització de la documentació al llarg del seu cicle de vida, d'acord amb l'apartat 1.2 de l'Annex 1. (màxim 3 punts)		**Σ**	**3,75**
	2,00	usabilitat i facilitat d'accés	La proposta defineix un model d'accés al coneixement basat en un repositori únic corporatiu, integrat amb els processos operatius i orientat a facilitar la localització ràpida de la informació. Resulta especialment positiva la incorporació de mecanismes de classificació funcional, etiquetatge estructurat i objectius mesurables associats als temps de localització documental. També es preveu l'ús de funcionalitats d'assistència basades en IA per facilitar la consulta i reutilització del coneixement. Tanmateix, diversos elements diferencials de la proposta, especialment els relacionats amb l'assistència intel·ligent i les validacions automàtiques, es descriuen a nivell funcional sense desenvolupar amb detall els mecanismes tècnics, la seva integració operativa o els criteris que permetin avaluar-ne l'efectivitat real. Per aquest motiu, la proposta presenta un elevat grau d'usabilitat i accessibilitat, tot i que alguns dels seus elements de major valor afegit no queden completament acreditats.	75%	1,50

3,00	estructura i robustesa	La proposta presenta una estructura documental sòlida i alineada amb els requeriments del criteri. Desenvolupa els escenaris d'incorporació de nou personal, gestió d'incidències crítiques i valoració de riscos associats als canvis, identificant els principals artefactes documentals, responsabilitats i mecanismes de validació associats. Així mateix, defineix un model de gestió del coneixement que inclou assignació de responsabilitats, control de versions i processos de revisió periòdica de la documentació. La incorporació de terminis de revisió i determinats indicadors de seguiment contribueix a facilitar el control de la vigència i qualitat de la informació. En conjunt, la proposta ofereix un marc estructurat per a la gestió documental i la preservació del coneixement del servei, si bé els mecanismes plantejats s'emmarquen majoritàriament en pràctiques habituals de governança documental i no presenten elements clarament diferencials pel que fa a nivell de desenvolupament o capacitat de millora respecte del requerit.	75%	2,25
			TOTAL	**31,00**

4. Resum de les puntuacions

Un cop analitzades cadascuna de les ofertes admeses, s'assignen les següents puntuacions:

	Màxim	Criteris valorables mitjançant un judici de valor	KYNDRYL	INETUM	ATOS	IBM VIEWNEXT	SOPRA STERIA	DXC
1.1	**10,00**	**Criteris relacionats amb Solució funcional**	**8,00**	**7,00**	**9,00**	**7,75**	**6,50**	**8,50**
1.1.1	**2,00**	**Valoració de riscos**	**1,50**	**1,50**	**1,50**	**1,50**	**1,00**	**1,50**
	2,00	Valoració de riscos	1,50	1,50	1,50	1,50	1,00	1,50
1.1.2	**3,00**	**Generació de documentació dels processos**	**2,25**	**1,50**	**3,00**	**2,25**	**1,50**	**2,25**
	3,00	Generació de documentació dels processos	2,25	1,50	3,00	2,25	1,50	2,25
1.1.3	**5,00**	**Automatització i optimització de servei**	**4,25**	**4,00**	**4,50**	**4,00**	**4,00**	**4,75**
	1,00	Tasca 1	0,75	0,75	1,00	0,50	0,75	1,00
	1,00	Tasca 2	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75	1,00
	1,00	Tasca 3	0,75	1,00	0,75	1,00	0,75	1,00
	1,00	Tasca 4	1,00	0,75	1,00	1,00	1,00	1,00
	1,00	Tasca 5	1,00	0,75	1,00	0,75	0,75	0,75
1.2	**25,00**	**Criteris relacionats amb Solució de Servei**	**20,50**	**18,25**	**23,50**	**19,50**	**18,00**	**22,50**
1.2.1	**10,00**	**Model Organitzatiu**	**7,50**	**8,75**	**10,00**	**7,50**	**7,50**	**10,00**
	5,00	Model organitzatiu	3,75	5,00	5,00	3,75	3,75	5,00
	5,00	Adaptació i flexibilitat	3,75	3,75	5,00	3,75	3,75	5,00
1.2.2	**10,00**	**Indicadors per a la mesura del servei**	**9,25**	**6,50**	**9,75**	**8,25**	**8,00**	**8,75**
	1,00	Indicador 1	1,00	0,50	1,00	1,00	0,75	1,00
	1,00	Indicador 2	1,00	0,50	1,00	0,75	1,00	1,00

	1,00	Indicador 3	0,75	0,75	1,00	0,75	0,75	0,75
	1,00	Indicador 4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,75
	1,00	Indicador 5	0,75	0,75	1,00	0,75	0,75	1,00
	1,00	Indicador 6	1,00	0,50	1,00	1,00	0,75	0,75
	1,00	Indicador 7	1,00	0,75	1,00	0,75	1,00	1,00
	1,00	Indicador 8	1,00	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75
	1,00	Indicador 9	0,75	0,50	1,00	0,75	0,75	1,00
	1,00	Indicador 10	1,00	0,75	1,00	0,75	0,50	0,75
1.2.3	**5,00**	**Model de gestió del coneixement**	**3,75**	**3,00**	**3,75**	**3,75**	**2,50**	**3,75**
	2,00	Usabilitat	1,50	1,50	1,50	1,50	1,00	1,50
	3,00	estructura i robustesa	2,25	1,50	2,25	2,25	1,50	2,25
		TOTAL	**28,50**	**25,25**	**32,50**	**27,25**	**24,50**	**31,00**

Resum de la puntuació obtinguda:

	Màxim	**Criteris valorables mitjançant un judici de valor**	**KYNDRYL**	**INETUM**	**ATOS**	**IBM VIEWNEXT**	**SOPRA STERIA**	**DXC**
1.1	**10,00**	**Criteris relacionats amb Solució funcional**	**8,00**	**7,00**	**9,00**	**7,75**	**6,50**	**8,50**
1.1.1	**2,00**	**Valoració de riscos**	**1,50**	**1,50**	**1,50**	**1,50**	**1,00**	**1,50**
1.1.2	**3,00**	**Generació de documentació dels processos**	**2,25**	**1,50**	**3,00**	**2,25**	**1,50**	**2,25**
1.1.3	**5,00**	**Automatització i optimització de servei**	**4,25**	**4,00**	**4,50**	**4,00**	**4,00**	**4,75**
1.2	**25,00**	**Criteris relacionats amb Solució de Servei**	**20,50**	**18,25**	**23,50**	**19,50**	**18,00**	**22,50**
1.2.1	**10,00**	**Model Organitzatiu**	**7,50**	**8,75**	**10,00**	**7,50**	**7,50**	**10,00**
1.2.2	**10,00**	**Indicadors per a la mesura del servei**	**9,25**	**6,50**	**9,75**	**8,25**	**8,00**	**8,75**
1.2.3	**5,00**	**Model de gestió del coneixement**	**3,75**	**3,00**	**3,75**	**3,75**	**2,50**	**3,75**
		TOTAL	**28,50**	**25,25**	**32,50**	**27,25**	**24,50**	**31,00**

5. Conclusió

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

ORDRE	ALIES	PUNTUACIÓ
1	ATOS	32,50
2	DXC	31,00
3	KYNDRYL	28,50
4	IBM VIEWNEXT	27,25
5	INETUM	25,25
6	SOPRA STERIA	24,50

Signat digitalment a L'Hospitalet de Llobregat.

Roger Martínez Martín *Director d'Entrega de serveis del CTTI*	ROGER MARTINEZ MARTIN (TCAT) Signat digitalment per ROGER MARTINEZ MARTIN (TCAT) Data: 2026.09.21 13:14:35 +02'00'
Llorenç Franco Castanys *Director d'Arquitectures del CTTI*	LLORENÇ FRANCO CASTANYS 46238600K (TCAT) Signat digitalment per LLORENÇ FRANCO CASTANYS 46238600K (TCAT) Data: 2026.09.21 17:15:52 +02'00'
Laia Pons Gimeno *Directora d'Àrea TIC – Salut del CTTI*	LAIA PONS GIMENO 47154323E (TCAT) Signat digitalment per LAIA PONS GIMENO 47154323E (TCAT) Data: 2026.09.22 09:01:32 +02'00'