

# SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL A GOBIERNO Y SERVICIOS CRÍTICOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

## Informe Técnico

ECON/000150/2021





## Contenido

<b>1</b>	<b>Objeto .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Empresas Licitadoras .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Criterios de Adjudicación .....</b>	<b>3</b>
3.1	CRITERIO NÚMERO 3.- TRANSICIÓN, TRANSFORMACIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO (Hasta 25 puntos) .....	3
3.2	CRITERIO NÚMERO 4.- CONOCIMIENTO DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO (Hasta 16 puntos).....	4
3.3	CRITERIO NÚMERO 5.- ORGANIZACIÓN, MODELOS DE RELACIÓN Y MEJORAS EN EL SERVICIO (Hasta 7 puntos) .....	5
<b>4</b>	<b>Valoración .....</b>	<b>6</b>
4.1	CRITERIO NÚMERO 3.- TRANSICIÓN, TRANSFORMACIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO (Hasta 25 puntos) .....	6
4.2	CRITERIO NÚMERO 4.- CONOCIMIENTO DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO (Hasta 16 puntos).....	9
4.3	CRITERIO NÚMERO 5.- ORGANIZACIÓN, MODELOS DE RELACIÓN Y MEJORAS EN EL SERVICIO (Hasta 7 puntos) .....	11
<b>5</b>	<b>Resumen de la valoración.....</b>	<b>13</b>



## 1 Objeto

El objeto de este documento es valorar las ofertas técnicas admitidas por la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante, la Agencia), correspondientes a la licitación del procedimiento abierto mediante pluralidad de criterios denominado “SERVICIOS DE SOPORTE INTEGRAL A GOBIERNO Y SERVICIOS CRÍTICOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID” con expediente ECON/000150/2021.

## 2 Empresas Licitadoras

Las empresas licitadoras admitidas al proceso de valoración y adjudicación de este contrato son las enumeradas a continuación:

EMPRESAS LICITADORAS	ACRÓNIMO
DXC SERVICIOS ESPAÑA S.L.U.	DXC
IBERMÁTICA, S.A.	IBERMÁTICA
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U.	TELEFÓNICA

A lo largo de todo el documento las empresas licitadoras serán referenciadas por su acrónimo descrito en la tabla anterior. Así mismo, en adelante se referenciará al Pliego de Cláusulas Administrativas con el acrónimo PCA y al Pliego de Prescripciones Técnicas con el acrónimo PPT.

## 3 Criterios de Adjudicación

En este apartado se valora el contenido de la propuesta técnica de las ofertas de acuerdo a la valoración sujeta a otros criterios que se recoge en el PCA y que se presenta a continuación:

### 3.1 CRITERIO NÚMERO 3.- TRANSICIÓN, TRANSFORMACIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO (Hasta 25 puntos)

#### Subcriterio 3.1.- Plan de adquisición y transferencia del conocimiento al personal del servicio (Hasta 17 puntos)

En este criterio se valorará la adecuación a las necesidades del servicio de la propuesta y el planteamiento del licitador en cuanto a cómo va a abordar el proceso de adquisición del conocimiento del servicio y cómo va a garantizar dicho proceso para minimizar los riesgos relacionados con la entrada en el servicio del equipo de trabajo.

### **Subcriterio 3.2.- Planteamiento para la Transformación del Servicio (Hasta 5 puntos)**

En este criterio se valorará el enfoque del licitador para abordar un plan de transformación del servicio, alineado con los objetivos estratégicos que la Agencia tiene respecto a la evolución del soporte a usuarios orientados a distintos perfiles, teniendo en cuenta la completitud y coherencia de la información suministrada.

En particular se valorará el número de iniciativas propuestas y el valor que aporten en función de:

- La innovación que incorporen.
- Que vayan dirigidas a favorecer la gestión del cambio, orientada tanto al usuario final como al equipo de Madrid Digital vinculado con el servicio.

### **Subcriterio 3.3 Modelo de transición de salida (Hasta 3 puntos)**

En este criterio se valorará la propuesta de modelo de transición de salida, que garantice la independencia de la Agencia tras la finalización del contrato. Debe incluirse la planificación detallada de las actividades previstas y los recursos necesarios durante el tiempo que sea necesario, valorándose la completitud de las actividades, así como si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos previstos.

## **3.2 CRITERIO NÚMERO 4.- CONOCIMIENTO DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO (Hasta 16 puntos)**

### **Subcriterio 4.1. Modelo de gestión del conocimiento (Hasta 6 puntos)**

En este criterio se valorará la completitud y coherencia de la información suministrada en relación con el modelo de gestión de conocimiento, especialmente en lo que se refiere a:

- Método para asegurar la calidad y el grado de actualización de la documentación del servicio.
- Actividades necesarias para realizar la captación y documentación por perfiles, manteniéndola actualizada en formato y contenido.
- Plan de formación y actualización de conocimientos por cada uno de los perfiles que forman parte del servicio, garantizando la prestación del servicio de acuerdo a los niveles de calidad exigidos.

### **Subcriterio 4.2.- Traspaso de conocimiento a Madrid Digital (Hasta 5 puntos)**

En este criterio se valorará el proceso de actualización continua y traspaso permanente de conocimiento al personal de la Dirección de Atención Multicanal y Experiencia de usuario y otras unidades organizativas de la agencia sobre el servicio y los componentes sobre los que se presta el servicio, que permita la actualización de los conocimientos del personal del servicio y de la Agencia.

#### **Subcriterio 4.3.- Flexibilidad y posibilidades de crecimiento del servicio (Hasta 5 puntos)**

En este criterio se valorará la capacidad de adaptación de los servicios a las variaciones de la demanda, a la incorporación de nuevos ámbitos y a la integración de nuevas funcionalidades en los servicios.

La propuesta debe ser completa y detallada en cuanto a cómo puede crecer el servicio de forma dinámica y flexible.

### **3.3 CRITERIO NÚMERO 5.- ORGANIZACIÓN, MODELOS DE RELACIÓN Y MEJORAS EN EL SERVICIO (Hasta 7 puntos)**

#### **Subcriterio 5.1.- Herramientas y sistemas que permitan optimizar los procesos y servicios propuestos por el licitador (Hasta 5 puntos)**

En este criterio se valorarán las herramientas adicionales y sistemas que permitan optimizar los procesos y servicios propuestos por el licitador, que deben mejorar la productividad, inmediatez y disponibilidad de información para la toma de decisiones y control del servicio en todos sus ámbitos.

Se valorarán los medios con los que cuente el servicio para la movilidad de su personal, minimizando los tiempos de desplazamiento a los puntos del servicio. Se valorarán los medios técnicos de los que disponga el equipo en cuanto a herramientas Hardware y Software para la prestación del servicio con la máxima calidad.

#### **Subcriterio 5.2.- Mejoras (Hasta 2 puntos)**

En este criterio se valorará la completitud y coherencia de las propuestas presentadas por el licitador que estén orientadas a:

- Acciones dirigidas a la mejora de la percepción del servicio por parte de los usuarios.
- Acciones de recuperación de datos en dispositivos de almacenamiento.

## 4 Valoración

A la hora de valorar cada criterio se ha tenido en cuenta el valor que aporta cada oferta respecto a lo exigido en pliego, conforme a la siguiente escala de valoración:

Calificación	Descripción	% Puntuación
sobresaliente	El planteamiento que aporta el licitador no sólo convence, por lo que aporta, sino por su madurez, nivel de detalle, completitud y coherencia. Se ve que las aportaciones realizadas ya han sido ampliamente probadas y nos permite ser más eficientes en la prestación y transformación del servicio. Demuestra un profundo conocimiento de servicios de naturaleza similar y un claro entendimiento de las necesidades de Madrid Digital.	100
notable	Se aportan medidas concretas, se detallan de forma coherente y convincente los puntos a valorar, se identifican métodos, recursos y herramientas factibles de implantar y en general, convence el planteamiento propuesto. Aporta experiencias notables de naturaleza similar en la prestación del servicio.	75
adecuado	El licitador responde a la Oferta Técnica, con aportaciones básicas pero convincentes en su planteamiento	50
escaso	Añade algunas mejoras pero no se concretan o no convencen en su planteamiento por falta de detalle o concreción.	25
no aporta valor	Partiendo del cumplimiento del Pliego Técnico, no añade mejoras valorables.	0

### 4.1 CRITERIO NÚMERO 3.- TRANSICIÓN, TRANSFORMACIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO (Hasta 25 puntos)

El criterio se divide en 3 subcriterios. La puntuación máxima corresponde a la empresa licitadora **TELEFÓNICA** con el siguiente desglose:

CRITERIO 3	Puntuación Máxima del Pliego	DXC	IBERMÁTICA	TELEFÓNICA
SCR-3.1.	17	4,3	4,3	17,0
SCR-3.2.	5	2,5	2,5	3,8
SCR-3.3.	3	1,5	1,5	3,0
TOTAL	25	8,3	8,3	23,8

Con respecto al SUBCRITERIO CR-3.1.- **Plan de adquisición y transferencia del conocimiento al personal del servicio**, se valorará la adecuación a las necesidades del servicio de la propuesta y el planteamiento del licitador en cuanto a cómo va a abordar el proceso de adquisición del conocimiento del servicio y cómo va a garantizar dicho proceso para minimizar los riesgos relacionados con la entrada en el servicio del equipo de trabajo.



La oferta de **DXC** respecto al CR-3.1 se considera **ESCASA**, en términos de detalles y concreción. Aunque se han añadido algunas mejoras, éstas no convencen lo suficiente y no abordan con la claridad mínima necesaria la prestación del servicio en cuestión. La oferta no proporciona la concreción necesaria que permita garantizar suficientemente la adquisición del servicio minimizando los riesgos. También hace referencia a la utilización de herramientas de captura automática de información de alguna forma que podría no ser acertada para un servicio personalizado y especializado, por lo que no ofrece suficientes garantías en este punto.

La oferta de **IBERMÁTICA** respecto al CR-3.1 se considera **ESCASA**, en términos de detalles y concreción. Aunque se han añadido algunas mejoras, estas no convencen suficientemente y no parecen abordar adecuadamente la prestación del servicio en cuestión. La falta de detalles diferenciales al pliego de prescripciones técnicas puede ser atribuida a cierto desconocimiento sobre el servicio que se espera que brinde. Esto significa que la propuesta no proporciona ninguna medida concreta diferencial que garantice la adquisición del servicio y no ofrece soluciones que minimicen suficientemente los riesgos asociados con la entrada en el servicio.

La oferta de **TELEFÓNICA** respecto al CR-3.1 se considera **SOBRESALIENTE**, convence por la madurez, completitud y coherencia. Las propuestas han sido probadas y permiten una mayor eficiencia en la prestación del servicio. Además, demuestra un profundo conocimiento del tipo de servicios como el servicio a prestar, garantizando la integridad de la información sensible, minimizando riesgos y tiene un claro entendimiento de las necesidades actuales y futuras de Madrid Digital.

En resumen, destaca por su planteamiento convincente y sólido, lo que denota que posee un gran conocimiento en servicios de la naturaleza a prestar.

Con respecto al SUBCRITERIO CR-3.2.- **Planteamiento para la Transformación del Servicio**, se valorará el enfoque del licitador para abordar un plan de transformación del servicio, alineado con los objetivos estratégicos que la Agencia tiene respecto a la evolución del soporte a usuarios orientados a distintos perfiles, teniendo en cuenta la completitud y coherencia de la información suministrada.

En particular, se valorará el número de iniciativas propuestas y el valor que aporten en función de:

- La innovación que incorporen.
- Que vayan dirigidas a favorecer la gestión del cambio, orientada tanto al usuario final como al equipo de Madrid Digital vinculado con el servicio.

La oferta de **DXC** respecto al CR-3.2 se considera **ADECUADA**, con propuestas convincentes y básicas para transformar el servicio. Se mencionan algunas herramientas de monitorización y experiencia de usuario, cuya implementación y uso resultan de baja aplicación en el servicio o su factibilidad cuestionable en la Agencia. Además, se plantean mejoras en la gestión administrativa al unificar procesos y herramientas con otros grupos de usuarios que no están identificados en este pliego con la incertidumbre que ello puede generar.

La oferta de **IBERMÁTICA** respecto al CR-3.2, se considera **ADECUADA**, presenta una oferta técnica con aportaciones básicas pero convincentes. Sin embargo, no aborda los ejes estratégicos de la Agencia. Esta propuesta se aleja del objetivo prioritario de especialización y personalización para este servicio. Ofrece la creación de automatismos que podrían resultar complicados de implementar para este servicio en particular.

La oferta de **TELEFÓNICA** respecto al CR-3.2, se considera **NOTABLE**, plantea medidas concretas para mejorar el servicio y se alinea con los objetivos estratégicos de la Agencia. El planteamiento propone medidas concretas y convincentes para mejorar el servicio, considerando tanto la experiencia del usuario como la evolución tecnológica de manera destacable. Se proponen iniciativas de innovación y se describe una metodología para la gestión del cambio y su implementación en el servicio actual.

Con respecto al SUBCRITERIO CR-3.3.- **Modelo de transición de salida**, se valorará la propuesta de modelo de transición de salida, que garantice la independencia de la Agencia tras la finalización del contrato. Debe incluirse la planificación detallada de las actividades previstas y los recursos necesarios durante el tiempo que sea necesario, valorándose la completitud de las actividades, así como si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos previstos.

La oferta de **DXC** respecto al CR-3.3 se considera **ADECUADA**, incluye planteamientos básicos pero convincentes. En su propuesta, se detalla una planificación para la transición de salida, así como una descripción detallada de la formación necesaria. Sin embargo, no está suficientemente claro la cantidad de recursos asignados al plan de transición ni se mencionan acuerdos de confidencialidad. Una vez finalizada la transición de salida, el proveedor se compromete a brindar apoyo al nuevo proveedor durante un mes adicional, con un límite de consultas establecido por semana.

La oferta de **IBERMÁTICA** respecto al CR-3.3, se considera **ADECUADA**, presenta una respuesta a la oferta técnica con aportaciones básicas, pero convincentes en su enfoque. En su propuesta, realiza una planificación de la transición de salida. Sin embargo, no menciona acuerdos de confidencialidad ni especifica la cantidad de recursos asignados al plan de transición de salida. Además, no se proporciona una extensión de tiempo posterior a la conclusión de la transición de salida.

La oferta de **TELEFÓNICA** respecto al CR-3.3 se considera **SOBRESALIENTE**, es un planteamiento convincente debido a su madurez, nivel de detalle, completitud y coherencia. Sus propuestas demuestran un profundo conocimiento del servicio a prestar y una clara comprensión de las necesidades presentes y futuras de Madrid Digital. Su modelo de transición de salida, pone énfasis en la confidencialidad para facilitar el intercambio de material e información confidencial. Además, ha elaborado una planificación detallada de la transición de salida. Durante las fases del plan de devolución, el licitador se compromete a mantener la práctica totalidad del equipo de trabajo prestador

del servicio y duplicando los perfiles de soporte en niveles críticos. Una vez finalizada la transición de salida, el proveedor estará disponible para el nuevo proveedor durante un mes adicional.

#### 4.2 CRITERIO NÚMERO 4.- CONOCIMIENTO DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO (Hasta 16 puntos)

El criterio se divide en 3 subcriterios. La puntuación máxima corresponde a la empresa licitadora **TELEFÓNICA** con el siguiente desglose:

CRITERIO 4	Puntuación Máxima del Pliego	DXC	IBERMÁTICA	TELEFÓNICA
SCR. 4.1	6	4,5	4,5	6,0
SCR. 4.2	5	1,3	2,5	2,5
SCR. 4.3	5	2,5	1,3	5,0
TOTAL	16	8,3	8,3	13,5

Con respecto al SUBCRITERIO CR-4.1. **Modelo de gestión del conocimiento**, se valorará la completitud y coherencia de la información suministrada en relación con el modelo de gestión de conocimiento, especialmente en lo que se refiere a:

- Método para asegurar la calidad y el grado de actualización de la documentación del servicio.
- Actividades necesarias para realizar la captación y documentación por perfiles, manteniéndola actualizada en formato y contenido.
- Plan de formación y actualización de conocimientos por cada uno de los perfiles que forman parte del servicio, garantizando la prestación del servicio de acuerdo a los niveles de calidad exigidos.

La oferta de **DXC** respecto al CR-4.1, se considera **NOTABLE**, propone medidas concretas para la gestión del conocimiento, la formación del personal y la satisfacción laboral en el servicio. Se plantea un plan de gestión del conocimiento, se propone un ciclo formativo para la incorporación de nuevo personal y se identifican perfiles referentes y expertos para transmitir conocimientos. Además, se sugieren estrategias de motivación y satisfacción del personal para mantener un equipo estable.

La oferta de **IBERMÁTICA** respecto al CR-4.1, se considera **NOTABLE**, se propone implementar medidas concretas para mejorar la prestación del servicio respaldadas por argumentos convincentes. Se describe un plan de gestión de conocimiento detallado y estructurado, que incluye organización, actividades, formación y herramientas. También se propone un ciclo formativo para el nuevo personal.

La oferta de **TELEFÓNICA** respecto al CR-4.1, la consideramos **SOBRESALIENTE**, presenta un planteamiento convincente que destaca por su madurez, nivel de detalle, completitud y coherencia.

Una de las aportaciones destacadas es una metodología de gestión del conocimiento que garantiza la calidad y actualización de la documentación con un planteamiento que resulta factible y convincente. También propone asegurar que la base de datos cumpla con las políticas de seguridad de la agencia, enfocándose en la protección de la información. En cuanto a la formación, el licitador diseña un plan orientado a perfiles, incluyendo un ciclo formativo específico para la incorporación de nuevo personal. Además, destaca por ofrecer la posibilidad de brindar formación a los usuarios finales del servicio, por lo que consideramos una propuesta diferencial y destacada del resto.

Con respecto al SUBCRITERIO CR-4.2. **Traspaso de conocimiento a Madrid Digital**, se valorará el proceso de actualización continua y traspaso permanente de conocimiento al personal de la Dirección de Atención Multicanal y Experiencia de usuario y otras unidades organizativas de la agencia sobre el servicio y los componentes sobre los que se presta el servicio, que permita la actualización de los conocimientos del personal del servicio y de la Agencia.

La oferta de **DXC** respecto al CR-4.2, se considera **ESCASA**. La propuesta de traspaso a Madrid Digital carece de detalles concretos y no convence por la falta de información sobre su implementación. Se sugiere el uso del CENDOC como herramienta de gestión de la documentación lo que resulta de escaso valor añadido a la situación de partida actual. Falta concreción en la información específica y detallada sobre el proceso de traspaso del conocimiento.

La oferta de **IBERMÁTICA** respecto al CR-4.2, se considera **ADECUADA**, propone un plan de traspaso de conocimiento a Madrid Digital, que incluye un enfoque convincente y aportaciones básicas. También plantea un plan de comunicación utilizando diferentes materiales adaptados a los perfiles de usuarios. Propone la inclusión de un perfil gestor de conocimiento.

La oferta de **TELEFÓNICA** respecto al CR-4.2, se considera **ADECUADA**, presenta un enfoque convincente para el traspaso de conocimiento a Madrid Digital. El licitador propone una estructura sólida para dicho plan, haciendo uso de una metodología de gestión del cambio. Además, sugiere un plan de comunicación que se adapte a los diferentes perfiles de usuarios. Asimismo, plantea la colaboración con Madrid Digital para diseñar y planificar estrategias de comunicación. Por último, se compromete a proporcionar formación a usuarios críticos de la comunidad de Madrid como parte del proceso.

Con respecto al SUBCRITERIO CR-4.3. **Flexibilidad y posibilidades de crecimiento del servicio**, se valorará la capacidad de adaptación de los servicios a las variaciones de la demanda, a la incorporación de nuevos ámbitos y a la integración de nuevas funcionalidades en los servicios.

La propuesta debe ser completa y detallada en cuanto a cómo puede crecer el servicio de forma dinámica y flexible.

La oferta de **DXC** respecto CR-4.3, se considera **ADECUADA**, propone soluciones básicas, pero creemos que no lo suficientemente óptimas para abordar el crecimiento del servicio. Propone un

pool de 4 técnicos para cubrir la demanda, además de personal de prácticas y un Centro de Atención de Urgencias en una solución externa. Creemos que es cuestionable si alguna de estas opciones planteadas se considera adecuada para un servicio de la naturaleza al planteado en el pliego de prescripciones técnicas.

La oferta de **IBERMÁTICA** respecto CR-4.3, se considera **ESCASA**, plantea mejoras para abordar el aumento de la demanda, pero carece de detalles concretos necesarios y no logra convencer en su planteamiento. Se sugiere el apoyo de técnicos a través de una plataforma externa con perfiles, multiskill, y multicliente, aunque esta solución no resulta, bajo nuestro criterio, suficientemente adecuada para el servicio en cuestión.

La oferta de **TELEFÓNICA** respecto CR-4.3, se considera **SOBRESALIENTE**, presenta un planteamiento convincente y sólido que demuestra su madurez, nivel de detalle, completitud y coherencia. De sus propuestas se aprecia que han sido ampliamente probadas y permiten mejoras aplicables de la eficiencia en la prestación y transformación del servicio. El licitador muestra un profundo conocimiento del servicio a prestar y comprende claramente las necesidades actuales y futuras de Madrid Digital. Respalda su propuesta en la prestación del servicio, con ejemplos y casos de éxito tanto en el manejo del crecimiento del mismo como en la incorporación de nuevas demandas a lo largo del tiempo. También presenta un plan de continuidad y disponibilidad de los recursos en el servicio. Incluye un técnico adicional al equipo base para cubrir cualquier incidencia que pueda surgir en el servicio.

#### 4.3 CRITERIO NÚMERO 5.- ORGANIZACIÓN, MODELOS DE RELACIÓN Y MEJORAS EN EL SERVICIO (Hasta 7puntos)

El criterio se divide en 2 subcriterios. La puntuación máxima corresponde a la empresa licitadora **IBERMÁTICA** con el siguiente desglose:

Criterio 5	Puntuación Máxima del Pliego	DXC	IBERMÁTICA	TELEFÓNICA
SCR. 5.1	5	1,3	3,8	2,5
SCR. 5.5	2	1,0	1,0	1,0
TOTAL	7	2,3	4,8	3,5

Con respecto al SUBCRITERIO CR-5.1. **Herramientas y sistemas que permitan optimizar los procesos y servicios propuestos por el licitador**, se valorarán las herramientas adicionales y sistemas que permitan optimizar los procesos y servicios propuestos por el licitador, que deben mejorar la productividad, inmediatez y disponibilidad de información para la toma de decisiones y control del servicio en todos sus ámbitos.

Se valorarán los medios con los que cuente el servicio para la movilidad de su personal, minimizando los tiempos de desplazamiento a los puntos del servicio. Se valorarán los medios técnicos de los que disponga el equipo en cuanto a herramientas Hardware y Software para la prestación del servicio con la máxima calidad.

La oferta de **DXC** respecto al CR-5.1, se considera **ESCASA**, debido a que las aportaciones y los planteamientos o son básicas en su planteamiento, o están enfocadas a servicios con un mayor nivel de estandarización en cuanto a su cantidad como a su tipología de usuarios. Proponen herramientas que se consideran de baja aplicabilidad y factibilidad para el servicio y que deberían ser evaluadas por Madrid Digital y faltan herramientas hardware básicas para el personal del servicio.

La oferta de **IBERMÁTICA** respecto al CR-5.1, se considera **NOTABLE**, Se proponen medidas concretas y convincentes para mejorar la prestación del servicio, incluyendo equipamiento informático para técnicos, movilidad con vehículos de gran capacidad, herramientas de reporting, plataforma de supervisión de los sistemas, control remoto, y una plataforma de formación. Estas medidas buscan mejorar la eficiencia y calidad del servicio de una forma que resulta factible.

La oferta de **TELEFÓNICA** respecto al CR-5.1, se considera **ADECUADA**, proponen mejoras para el servicio, como la implementación de informes en tiempo real, cuadros de mando, herramientas de formación y una base de datos de incidentes actualizada. Estas mejoras tienen como objetivo brindar información relevante para la toma de decisiones. Sin embargo, plantean un bajo nivel de detalle.

Con respecto al SUBCRITERIO CR-5.2.- **Mejoras**, se valorará la completitud y coherencia de las propuestas presentadas por el licitador que estén orientadas a:

- Acciones dirigidas a la mejora de la percepción del servicio por parte de los usuarios.
- Acciones de recuperación de datos en dispositivos de almacenamiento.

La oferta de **DXC** respecto al CR-5.2, se considera **ADECUADA**, con aportaciones básicas pero convincentes en su planteamiento. Presenta mejoras en diversos aspectos relacionados con la transición, la devolución, el control y la gestión de la información, así como medidas de control de rotación del personal. Además, se ha propuesto una herramienta de recuperación de información.

La oferta de **IBERMÁTICA** respecto al CR-5.2, se considera **ADECUADA**, El licitador ha presentado propuestas sólidas en su Oferta Técnica, incluyendo una oficina de mejora continua, una herramienta de medición de experiencia de usuario, auditorías internas y una herramienta de recuperación de información. Estas aportaciones demuestran su compromiso con la calidad, la eficiencia y la satisfacción del cliente.

La oferta de **TELEFÓNICA** respecto al CR-5.2, se considera **ADECUADA**, con aportaciones básicas pero convincentes en su planteamiento. Su propuesta se centra en la gestión integral de los servicios, destacando la automatización en la recogida de datos generados por el servicio. Y una herramienta interesante de inmediata aplicación para medir la experiencia de usuario.



## 5 Resumen de la valoración

El resumen de la valoración final de las empresas licitantes es el siguiente:

	Puntuación Máxima del Pliego para la Valoración Técnica	DXC	IBERMÁTICA	TELEFÓNICA
CRITERIO 3	25	8,30	8,30	23,80
CRITERIO 4	16	8,30	8,30	13,50
CRITERIO 5	7	2,30	4,80	3,50
TOTAL	48	18,90	21,40	40,80

La oferta de TELEFONICA destaca por los principales aspectos:

En lo relativo al **CRITERIO NÚMERO 3.- TRANSICIÓN, TRANSFORMACIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO (Hasta 25 puntos)**, su planteamiento es el mejor de los tres ya que resulta completo y convincente, ofreciendo las máximas garantías para la transición del servicio y por tanto con el menor riesgo para un servicio de la naturaleza del contrato. Por otro lado su planteamiento muestra un gran alineamiento con los objetivos estratégicos de la Agencia y desde ese punto, se centra muy acertadamente con la experiencia del usuario y la gestión del cambio. Por último, en lo relativo a la transición de salida, pone de manifiesto un enfoque muy acertado hacia este tipo de servicios, que es la confidencialidad requerida para este tipo de servicios. Ha obtenido un total de **23,8 puntos**.

En relación al **CRITERIO NÚMERO 4.- CONOCIMIENTO DEL EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO (Hasta 16 puntos)**, la propuesta realizada por Telefónica es la mejor de todas las presentadas ya que plantea un modelo de gestión de conocimiento de forma convincente y factible, poniendo foco en la protección de la información y la formación tanto para el personal del servicio como al usuario final. Otro punto muy destacable de la oferta es el relativo a la flexibilidad propuesta, donde plantea con claridad casos concretos de adaptación a los cambios en el servicio. Ha obtenido un total de **13,5 puntos**.

Por último, en relación al **CRITERIO NÚMERO 5.- ORGANIZACIÓN, MODELOS DE RELACIÓN Y MEJORAS EN EL SERVICIO (Hasta 7 puntos)**, la propuesta de Telefónica, sin ser la mejor de las tres, propone un nivel muy adecuado de aportaciones tanto a las herramientas del servicio como de mejoras muy aplicables a las necesidades del servicio. Ha obtenido un total de **3,5 puntos**.

Por todo lo anterior, la empresa licitadora que ha obtenido mejor puntuación es **TELEFÓNICA con un total de 40,8 puntos**.

Madrid, 12 de junio de 2023

El Director de Atención Multicanal y Experiencia de Usuario

Fdo.: Juan Ramón Palomino De Frutos