

# ***“SERVICIOS DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL DEL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (4 LOTES)”***

**PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS**

**Informe Técnico Lote 2**

**ECON/000059/2023**



## Tabla de contenido

<b>1</b>	<b>Objeto .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Empresas valoradas .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Criterios cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>LOTE 2 .....</b>	<b>5</b>
4.1	CRITERIO NÚMERO 4.- PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN E INNOVACIÓN EN EL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 16 puntos. ....	5
4.1.1	Subcriterio 4.1.- Planteamiento general para la transformación de los servicios del Puesto de Trabajo Digital: Hasta 6 puntos. ....	5
4.1.2	Subcriterio 4.2.- Enfoques y metodologías concretas propuestas por el licitador en lo relativo a la ejecución de los proyectos de transformación e innovación: Hasta 4 puntos .....	6
4.1.3	Subcriterio 4.3.- Planteamiento para la elaboración de un plan para la evolución hacia un modelo Zero Touch en el Puesto de Trabajo Digital: Hasta 4 puntos .....	7
4.1.4	Subcriterio 4.4.- Propuesta de modelo de integración de procesos y actividades con los servicios de otros lotes: Hasta 2 puntos .....	7
4.1.5	Tabla resumen del Criterio 4 .....	8
4.2	CRITERIO NÚMERO 5.- MODELO DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 16 puntos. ....	8
4.2.1	Subcriterio 5.1.- Planificación, organización, y modelo global de gestión y coordinación interna: Hasta 4 puntos .....	9
4.2.2	Subcriterio 5.2.- Modelo de prestación de cada uno de los servicios: Hasta 4 puntos .....	10
4.2.3	Subcriterio 5.3.- Acciones para la mejora del servicio: Hasta 4 puntos .....	10
4.2.4	Subcriterio 5.4.- Modelo de gestión del conocimiento: Hasta 3 puntos .....	11
4.2.5	Subcriterio 5.5.- Modelo de relación y comunicación con la Agencia: Hasta 1 punto .....	12
4.2.6	Tabla resumen del Criterio 5 .....	12
4.3	CRITERIO NÚMERO 6.- HERRAMIENTAS Y SISTEMAS QUE PERMITAN OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y SERVICIOS PROPUESTOS POR EL LICITADOR: Hasta 13 puntos. ....	13
4.3.1	Subcriterio 6.1.- Herramientas adicionales e infraestructuras: Hasta 5 puntos .....	13
4.3.2	Subcriterio 6.2.- Centro de Distribución: Hasta 4 puntos .....	14
4.3.3	Subcriterio 6.3.- Modelo de transición de salida: Hasta 4 puntos .....	15
4.3.4	Tabla resumen del Criterio 6 .....	15

4.4 TABLA RESUMEN DE LA VALORACIÓN. .... 16

## 1 Objeto

El objeto de este documento es la valoración de las ofertas técnicas recibidas por la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante, La Agencia), en el expediente de contratación denominado **“SERVICIOS DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL DEL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (4 LOTES)”**, con expediente ECON/0000059/2023 a adjudicar por procedimiento abierto mediante pluralidad de criterios. En este informe se valora el Lote 2

## 2 Empresas valoradas

Se reciben las siguientes ofertas por parte de las empresas según la tabla anexa:

Nº	LOTE	EMPRESA	NIF
1	4	TECNOLOGIAS PLEXUS S.L.	B15726177
2	4	COS MANTENIMIENTO S.A	A81585838
3	4	GESEIN, S.L.	B80595747
4	1	UTE: ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A.U. ATENTO ESTRATEGIAS DE LA TRANSFORMACIÓN S.L.	A78751997 B86482809
5	1, 2, 4	DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA S.L.U.	B87615100
6	3	ENTELGY CONSULTING S.A	A83456202
7	1, 4	IBERMATICA, S.A.	A20038915
8	3	NTT DATA SPAIN INFRASTRUCTURES ENGINEERING, S.L.U.	B86272499
9	3	UTE: KYNDRYL ESPAÑA S.A. SEIDOR SOLUTIONS S.L.	A04975934 B61172219
10	1, 4	TELEFONICA SOLUCIONES DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U.	A78053147
10	2	UTE: TELEFONICA SOLUCIONES DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U. FRACTALIA IT SYSTEMS ESPAÑA S.L.	A78053147 B84933894
11	3	FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.	A28472819
12	1	UTE: PROXYA SERVICIOS TECNOLOGICOS S.L.U. ALTEN SOLUCIONES PRODUTOS AUDITORIA E INGENIERIA S.A.U.	B90361312 A79153920
13	4	PROXYA SERVICIOS TECNOLÓGICOS, S.L.U.	B90361312
14	3	ACCENTURE S.L.U.	B79217790

## 3 Criterios cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor

A continuación, se detalla la valoración de las ofertas que cumplen con os requisitos técnicos del pliego. En la siguiente tabla se detallan los adjetivos empleados y su descripción de forma que sea homogénea la valoración y la valoración asignada según el máximo del criterio.

ADJETIVO	DESCRIPCIÓN	VALOR SEGÚN CRITERIO MÁXIMO DEL MISMO									
Sobresaliente	El planteamiento que aporta el licitador no sólo convence por lo que aporta, sino por la madurez en el planteamiento. Se ve que las aportaciones realizadas ya han sido ampliamente probadas y nos van a permitir ser eficientes en la prestación del servicio. 100%	25	15	10	8	6	5	4	3	2	1
Notable	Se proponen medidas concretas, se detallan de forma coherente y convincente los puntos a valorar, se identifican métodos y herramientas factibles de implantar y en general, convence el planteamiento. 75%	18,75	11,25	7,5	6	4,5	3,75	3	2,25	1,5	0,7
Adecuada	El licitador responde a la Oferta Técnica, con aportaciones básicas pero convincentes en su planteamiento. 50%	12,5	7,5	5	4	3	2,5	2	1,5	1	0,5
Escasa	Añade mejoras, de ligero calado o poco impacto en la solución. 25%	6,25	3,75	2,5	2	1,5	1,25	1	0,75	0,5	0,25
No aporta valor	Partiendo del cumplimiento del Pliego Técnico, no añade mejoras valorables. 0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## 4 LOTE 2

Al presente lote presentan oferta los siguientes licitadores:

EMPRESA	EN ADELANTE
<b>DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA S.L.U.</b>	<b>DXC</b>
<b>UTE: TELEFONICA SOLUCIONES DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U. FRACTALIA IT SYSTEMS ESPAÑA S.L.</b>	<b>TELEFÓNICA-FRACTALIA</b>

Los criterios cualitativos criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor tienen una puntuación máxima de 45 puntos y se dividen en los detallados en los siguientes apartados.

### 4.1 CRITERIO NÚMERO 4.- PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN E INNOVACIÓN EN EL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 16 puntos.

En este criterio se valorará el programa de transformación e innovación propuesto que permita transformar el servicio según los objetivos estratégicos del contrato.

El criterio se subdivide en 4 subcriterios.

#### 4.1.1 Subcriterio 4.1.- Planteamiento general para la transformación de los servicios del Puesto de Trabajo Digital: Hasta 6 puntos

En este subcriterio se valorará el enfoque del licitador para abordar un programa de transformación del servicio, alineado con los objetivos estratégicos que la Agencia para la Administración Digital tiene y descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. En particular se valorará el número y descripción de iniciativas propuestas y el valor que aporten en función de:

- la innovación que incorporen en aras de la transformación de los servicios;
- que vayan dirigidas a favorecer la gestión del cambio y la transformación del servicio, orientada tanto al usuario final como al equipo de Madrid Digital vinculado con el servicio;
- los indicadores que se establezcan para medir los resultados del programa y los compromisos que adquiera el proveedor durante la ejecución del contrato para conseguirlos;
- especificidad de los enfoques a la hora de considerar las distintas necesidades según el ámbito de actuación (ámbito sanitario, ámbito de justicia, ámbito educativo, etc.).

Se valorará el nivel de detalle de la descripción, la completitud y coherencia de la información suministrada, y la adecuación al caso.

- La oferta de **DXC** al CR-4.1 es **SOBRESALIENTE**, cuyo pilar organizativo es la propuesta de Oficina de Transformación. Destaca el conjunto de medidas concretas y detalladas (clasificadas en personas, procesos, SSII y herramientas y gobierno del dato) agrupadas en un cronograma propuesto, el uso de tecnologías disruptivas (como IA) para el empuje tecnológico y el análisis detallado de los colectivos a los que damos servicio. Incluye también la propuesta de la medición y ajuste de los KPIs precisos. **6 puntos.**
- La oferta de **TELEFÓNICA-FRACTALIA** al CR-4.1 es **ESCASA**, en la misma se describen de forma resumida muchos posibles proyectos de transformación (apartado 4.3.8, en una tabla de 26 entradas) basados en la experiencia del licitador en otros entornos. Es cierto que algunos de ellos serían de aplicación en Madrid Digital, pero están descritos de forma genérica y sin entrar en especificidad de enfoques en nuestros ámbitos de actuación y los KPIs también son genéricos. **1,5 puntos.**

#### 4.1.2 Subcriterio 4.2.- Enfoques y metodologías concretas propuestas por el licitador en lo relativo a la ejecución de los proyectos de transformación e innovación: Hasta 4 puntos

En este subcriterio se valorarán los enfoques y metodologías concretas propuestas por el licitador en lo relativo a los diversos proyectos de transformación o de innovación del Puesto de Trabajo Digital que la Agencia, según su criterio, lleve a cabo a lo largo de la vida del contrato, según se indica en el Pliego de Prescripciones Técnicas en el que se indican los objetivos y posible naturaleza de estos proyectos.

Se valorarán, en concreto la completitud, coherencia y nivel de detalle de la descripción:

- De los enfoques y metodologías propuestos, que deben necesariamente adecuarse a las distintas naturalezas de estos proyectos (según se relacionan en el Pliego de Prescripciones Técnicas).
- De la organización de la actividad de gestión de estos proyectos en el marco del lote 2.

Descripción de los mecanismos de medida del valor que proporcionarían los proyectos seleccionados en términos de mejoras en el servicio producidas en caso de llevarse a cabo el proyecto, transformación o innovación potencial y generada si se lleva a cabo.

- La oferta de **DXC** al CR-4.2 es **SOBRESALIENTE**, incluye metodologías de gestión de la innovación, de gestión de la demanda y de la actividad de gestión de proyectos basada en estándares de mercado. También se incluye la organización de la actividad de gestión de proyectos a partir de 17 funciones de control y seguimiento. Por último, se incluyen medidas de



valor destacando la propuesta de la explotación de información en la herramienta corporativa de MD, Power BI. **4 puntos.**

- La oferta de **TELEFÓNICA-FRACTALIA** al CR-4.2 **ESCASA** ya que, partiendo del cumplimiento del PCT, añade ligeros aspectos valorables. En su propuesta se hace referencia a que se incorporan las actividades de un interesante Centro de Competencias de Puesto de Trabajo que homogeneizará la metodología, sin embargo, poco detallado. **1 punto.**

#### 4.1.3 Subcriterio 4.3.- Planteamiento para la elaboración de un plan para la evolución hacia un modelo Zero Touch en el Puesto de Trabajo Digital: Hasta 4 puntos

En este subcriterio se valorarán los enfoques, metodologías y herramientas concretas que el licitador propone para la elaboración de un plan de evolución hacia un modelo Zero Touch en el Puesto de Trabajo Digital según se indica en el Pliego de Prescripciones Técnicas en el que se indican los objetivos en este punto.

Se valorarán, en concreto, la completitud y coherencia de los enfoques, metodologías, y herramientas o tecnologías propuestos o sugeridos, así como el nivel de detalle aportado.

- La oferta de **DXC** al CR-4.3 es **NOTABLE** propone la implantación del *Autopilot de Microsoft, con dos opciones, la completa y la 'Lite' como paso inicial al proceso*. Tanto el enfoque, como la metodología (basada en fases de evaluación y planificación, diseño y desarrollo, pruebas piloto, despliegue y revisión y mejora continua) son muy completas, destacando el gran número de iniciativas propuestas. Sin embargo, se echa de menos una mayor profundización en la problemática de MD. **3 puntos.**
- La oferta de **TELEFÓNICA-FRACTALIA** al CR-4.3 es **ADECUADA**, al igual que el otro licitador, propone la implantación del modelo Zero Touch mediante el Windows Autopilot de Microsoft. Tiene en cuenta el licenciamiento de la agencia en productos Microsoft, hay partes de la propuesta que podrían ser incoherentes o de extremadamente difícil ejecución por las características del servicio de la Agencia, por ejemplo, indica que es el fabricante de los equipos quién tiene que registrar en Intune el dispositivo, sin embargo, en ocasiones el equipo podría estar en el Centro de Distribución. La planificación y detalle de la propuesta es a muy alto nivel. **2 puntos.**

#### 4.1.4 Subcriterio 4.4.- Propuesta de modelo de integración de procesos y actividades con los servicios de otros lotes: Hasta 2 puntos

En este subcriterio se valorará el detalle de las actividades y esfuerzos propuestos para lograr una plena integración con los servicios prestados en los Lotes 1, 3 y 4, de modo que se consiga que los servicios de Puesto de Trabajo Digital se lleven a cabo con un enfoque extremo a extremo y un modelo de funcionamiento que tenga en cuenta una estrategia shift-to-left (trasladar, en la medida de lo posible, actividades desde los niveles de soporte de segundo nivel, al primer nivel y al nivel cero, con el objetivo de reducir al máximo el número de incidencias).

Se valorará la completitud de las actividades detalladas, así como si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos previstos y son coherentes con los esfuerzos reflejados, además de que estén orientados a garantizar la sostenibilidad del servicio.

Se valorará el nivel de detalle de la descripción, la completitud y coherencia de la información suministrada, y la adecuación al caso.

- La oferta de **DXC** al CR-4.4 es **NOTABLE** en ella se proponen la creación de un Comité Inter-Lotes y un equivalente de Transformación para la coordinación de los proveedores, destacando que aparte de los lotes propios del Contrato incluye a UNIR y a CESUS en el ámbito. La propuesta destaca, incluyendo la existencia de procesos y procedimientos comunes y el 'shift-to-left' basado en la formación a otros equipos, optimización de procesos y apertura de herramientas lo que supone una mejor estrategia. **1,5 puntos.**
- La oferta de **TELEFÓNICA-FRACTALIA** al CR-4.4 es **ESCASA** se describe la comunicación con el Lote 1 y 3, de una forma que somera. Se indica una propuesta de reunión mensual con ambos lotes por separado con unos puntos propuestos correctos, pero se echa en falta una estrategia global para la plena integración de los servicios y medidas operativas concretas relativas a herramientas, procesos, formación, etc. **0,5 puntos.**

#### 4.1.5 Tabla resumen del Criterio 4

CRITERIO NUMERO 4.- PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN E INNOVACIÓN EN EL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 16 puntos.	Puntuación Máxima del Pliego	DXC	TELEFÓNICA-FRACTALIA
Subcriterio 4.1.- Planteamiento general para la transformación de los servicios del Puesto de Trabajo Digital: Hasta 6 puntos	6	6	1,5
Subcriterio 4.2.- Enfoques y metodologías concretas propuestas por el licitador en lo relativo a la ejecución de los proyectos de transformación e innovación: Hasta 4 puntos	4	4	1
Subcriterio 4.3.- Planteamiento para la elaboración de un plan para la evolución hacia un modelo Zero Touch en el Puesto de Trabajo Digital: Hasta 4 puntos	4	3	2
Subcriterio 4.4.- Propuesta de modelo de integración de procesos y actividades con los servicios de otros lotes: Hasta 2 puntos	2	1,5	0,5
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>14,5</b>	<b>5</b>

En este criterio, la oferta presentada por DXC obtiene mayor puntuación debido fundamentalmente al planteamiento general para la transformación de los servicios y los enfoques y metodologías para los proyectos de transformación; el primero basado en una Oficina de Transformación con medidas concretas y detalladas (clasificadas en personas, procesos, SSII y herramientas y gobierno del dato) junto con el uso de tecnologías disruptivas (como IA) para el empuje tecnológico y el análisis detallado de los colectivos a los que damos servicio, en cuanto al segundo; su oferta contempla metodologías de gestión de la innovación, de gestión de la demanda y de la actividad de gestión de proyectos basada en estándares de mercado así como la organización de la actividad de gestión de proyectos a partir de 17 funciones de control y seguimiento. Por otro lado, en la propuesta de TELEFÓNICA-FRACTALIA, los criterios son descritos de forma escasa, trasladando en algunos, experiencias con otros clientes al entorno de Madrid Digital no siempre aplicable. Su propuesta para el criterio 4.3 (Zero Touch) genera dudas en cuanto a su viabilidad y evolución desde el modelo actual de la Agencia.

#### 4.2 **CRITERIO NÚMERO 5.- MODELO DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 16 puntos.**

En este criterio se valorará el modelo de organización del servicio propuesto por el licitador, incluyendo el planteamiento organizativo y de recursos, que permita una mejor prestación de cada uno de los servicios objeto del contrato.



El criterio se subdivide en 5 subcriterios.

**4.2.1 Subcriterio 5.1.- Planificación, organización, y modelo global de gestión y coordinación interna:**  
**Hasta 4 puntos**

En este subcriterio se valorarán la planificación y la organización propuestas para la prestación de los servicios a lo largo de la vida del contrato, así como los planes de comunicación y gestión del cambio, incluyendo una previsión de actividades y materiales necesarios y el esfuerzo en jornadas/perfil necesario.

Se valorarán tanto la completitud de las actividades planificadas como su descripción, así como si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos previstos, y también la coherencia global de las mismas. Adicionalmente la concreción del modelo que se presente para garantizar la flexibilidad que requiere un servicio de estas características, con el fin de dar respuesta ágil ante necesidades sobrevenidas.

Se debe incluir, como mínimo:

- Nivel de detalle de la descripción de la organización general de los servicios, identificando roles, participantes, y responsabilidades específicas de cada uno de ellos.
- Diagrama que recoja las fases y actividades de cara a la prestación del servicio, participantes en cada actividad y estimación de dedicación de cada uno de ellos para su ejecución, teniendo en cuenta el planteamiento descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas respecto de las fases de evolución de servicio.
- La metodología o actividad de gestión de riesgos.

En este subcriterio también se valorará el modelo global de gestión y coordinación interna (el nivel de detalle de la descripción, la completitud y coherencia de la información suministrada), especialmente en lo que se refiere a:

- Organización de los equipos de trabajo, roles, perfiles y responsabilidades.
- Modelo de supervisión del servicio.
- Modelo de comunicación interno.
- Gestión de la motivación y gestión de las rotaciones de personal
- Aseguramiento de la estabilidad de las capacidades especializadas y formada para garantizar los servicios a prestar.
- Mejora de las categorías mínimas exigidas en el pliego técnico ofertadas para los perfiles que formarán parte del equipo prestador del servicio.
- Método de aportación de capacidades adicionales, ajustando la misma a la demanda de servicio real, en cada momento, sin afectar al servicio continuo.

Modelo de gestión de desbordamientos.

- La oferta de **DXC** al CR-5.1 es **SOBRESALIENTE** ya que aprovecha el valor diferencial de su conocimiento del servicio para realizar una propuesta muy completa y detallada de la organización, con un modelo global de gestión orientado a la prestación del servicio y coordinación interna que maximiza la eficiencia, destacando como mejoras sobre lo establecido en el pliego figuras como el de Control y Planificación del Servicio como apoyo al CGS, un Coordinador de Ciclo de Vida de Incidencias, supervisores y coordinadores de servicio adicionales y un responsable de cuenta del

proveedor. Destacan también las actuaciones sobre el salario y conciliación del personal, además de las categorías exigidas en el pliego técnico. **4 puntos.**

- La oferta de **TELEFÓNICA-FRACTALIA** al CR-5.1 es **ADECUADA** ya que aborda los puntos indicados en el pliego relativos a este apartado. El contenido de los puntos no es excesivamente detallado, destacando favorablemente la gestión de riesgos y negativamente lo relacionado con las tareas logísticas. **2 puntos.**

#### 4.2.2 Subcriterio 5.2.- Modelo de prestación de cada uno de los servicios: Hasta 4 puntos

En este subcriterio se valorará el modelo de prestación de cada uno de los servicios, especialmente en lo que se refiere a:

- Organización del Soporte centralizado
- Organización del soporte in-situ
- Organización de la integración con los servicios del lote 1, 3 y 4.
- Organización de los servicios asociados al Centro de Distribución
- Organización servicios asociados a gestión de herramientas

Se tendrá en cuenta la descripción de detalle, completitud y coherencia de la información suministrada, y la adecuación al caso. Asimismo, se valorará la concreción del modelo que se presente para garantizar la flexibilidad que requiere un servicio de estas características, con el fin de dar respuesta ágil ante necesidades sobrevenidas.

- La oferta de **DXC** al CR-5.2 es **SOBRESALIENTE** ya que se detalla de forma clara y completa la organización necesaria para la prestación del servicio, que ofrece una visión de madurez en la solución estacando la completitud y coherencia sobre todo en la parte de Soporte donde la descripción de los servicios es muy detallada). Se añade a lo solicitado en el pliego una Oficina de Transformación que ejecute el Plan de Optimización y Mejora del Servicio desde el inicio del contrato. Se incorporarán tres posiciones nuevas: un Responsable de Control y Planificador del Servicio; un Coordinador de Incidentes y un Responsable de Seguridad lo que debe redundar en una mejora del servicio. Por último, proponen la creación del Comité Inter-Lotes que igualmente debe mejorar y flexibilizar la prestación del servicio. **4 puntos.**
- La oferta de **TELEFÓNICA-FRACTALIA** al CR-5.2 **NO APORTA VALOR** ya que, partiendo del cumplimiento del PCT, no añade aspectos. Su propuesta no aporta elementos adicionales que mejoren la prestación de los servicios valorables incluso hace una propuesta de evolución de los recursos que podría penalizarlo. **0 puntos.**

#### 4.2.3 Subcriterio 5.3.- Acciones para la mejora del servicio: Hasta 4 puntos

En este subcriterio se valorará la completitud y coherencia, así como la adecuación al caso, de propuestas presentadas por el licitador que estén orientadas de forma específica a lo siguiente:

- Acciones dirigidas a evolucionar de forma rápida hacia un modelo de entrega de equipamiento y servicios de Puesto de Trabajo Digital *zero-touch* (provisión sin contacto como característica que

permita que los principales elementos tecnológicos del Puesto de Trabajo Digital se configuren automáticamente, sin necesidad de intervención humana manual, o con una mínima intervención).

- Acciones dirigidas a la mejora de la eficiencia y eficacia de la logística de entrega de equipamientos de Puesto de Trabajo Digital a los usuarios.
- Acciones dirigidas a la mejora de la experiencia de usuario en relación con el servicio por parte de los usuarios.

Acciones dirigidas a traspaso de conocimiento de los profesionales de la Agencia en materias novedosas en cuanto a la prestación de soporte.

- La oferta de **DXC** al CR-5.3 es **SOBRESALIENTE**, ofrece mejoras específicas en actividades problemáticas o críticas como son: distribución, calidad de la entrega de dispositivos, inventario... (mejora prevista en trazabilidad de la distribución con integración con sistema de localización GPS, la gestión de activos por RFID). En lo relativo a Zero Touch, DXC hace una previsión sobre la migración, configuración de dispositivos, conexión en dominio, instalación de aplicaciones... En el resto de apartados de mejora, se aportan iniciativas concretas variadas, partiendo del estado actual, en todos los frentes: zero touch, seguridad (aunque más discutible que la auditoría se haga desde el mismo contrato), inventario, logística, eficiencia, experiencia del usuario, etc. **4 puntos**.
- La oferta de **TELEFÓNICA-FRACTALIA** al CR-5.3 **ESCASO**, la propuesta incluye aspectos que se contemplan actualmente y no se especifica cómo pueden optimizarlos. Sin embargo, hay propuestas interesantes (hay comités nuevos), pero poco detalladas y convincentes, ya que se basan en aspectos administrativos y de gestión simplemente, sin dar plena respuesta a las mejoras concretas que se piden en eficiencia, en Zero Touch (se ensalzan simplemente detalles de la metodología), en logística de entrega, en experiencia de usuario, etc que se valoran en otros apartados. También se echa en falta la formación en este apartado, sólo se asocia a la gestión del conocimiento. **1 puntos**.

#### 4.2.4 Subcriterio 5.4.- Modelo de gestión del conocimiento: Hasta 3 puntos

En este subcriterio se valorará la completitud y coherencia de la información suministrada en relación con el modelo de gestión de conocimiento, así como la adecuación al caso, especialmente en lo que se refiere a:

- Método para asegurar la calidad y grado de actualización de la documentación
- Actividades necesarias para realizar la captación y documentación por perfiles, manteniéndola actualizada en formato y contenido.

Plan de formación y actualización de conocimientos por perfil prestador, garantizando la prestación del servicio de acuerdo a los niveles de calidad exigidos.

- La oferta de **DXC** al CR-5.4 es **SOBRESALIENTE**, los métodos propuestos para la prestación del Servicio de Gestión del Conocimiento son coherentes y parecen garantizar con total seguridad la implantación del mismo transformando el actual para conseguir un servicio profesional y de calidad. En especial, valoramos muy positivamente los siguientes aspectos: Implicación de todo el personal adscrito a los diferentes servicios del contrato; Plan de Formación Inicial Onboarding; Utilización de la plataforma Moodle para la Formación del personal; Publicación de una Newsletter

semanal con cambios en la documentación; Amplios programas de certificación y Formación continua y evaluada. **3 puntos.**

- La oferta de **TELEFÓNICA-FRACTALIA** al CR-5.4 es **ESCASA** Propone un Plan de Gestión Documental muy básico y carece de una personalización concreta a la situación actual de Madrid Digital (por ejemplo, hace referencias a un Comité de Cambios que no está en el ámbito de los Servicios de este pliego) pero la metodología, el plan de formación y actualización de conocimientos es correcta. **0,75 puntos.**

#### 4.2.5 Subcriterio 5.5.- Modelo de relación y comunicación con la Agencia: Hasta 1 punto

En este subcriterio se valorará la completitud y coherencia de la información suministrada, así como la adecuación al caso, en el modelo de relación y comunicación con la Agencia.

- La oferta de **DXC** al CR-5.5 es **ADECUADA**. Se proponen ciertos comités adicionales, con cometidos, frecuencias, así como perfiles adicionales, mención especial merece el gestor de cuenta para la relación con la Agencia. **0,5 puntos.**
- La oferta de **TELEFÓNICA-FRACTALIA** al CR-5.5 es **ESCASA**, se proponen ciertos comités adicionales, con alguna funcionalidad de interés, aunque sin detallar. No contemplan claramente la comunicación entre grupos de trabajo ni la previsión de un calendario de reuniones detallado para el seguimiento del servicio. Se comenta la comunicación con los lotes 1 y 3 (que se ha indicado previamente) y la comunicación con los empleados de la Agencia mediante la herramienta Mooncak según un plan de comunicación correcto pero genérico. **0,25 puntos.**

#### 4.2.6 Tabla resumen del Criterio 5

CRITERIO NUMERO 5.- MODELO DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 16 puntos.	Puntuación Máxima del Pliego	DXC	TELEFÓNICA-FRACTALIA
Subcriterio 5.1.- Planificación, organización, y modelo global de gestión y coordinación interna: Hasta 4 puntos	4	4	2
Subcriterio 5.2.- Modelo de prestación de cada uno de los servicios: Hasta 4 puntos	4	4	0
Subcriterio 5.3.- Acciones para la mejora del servicio: Hasta 4 puntos	4	4	1
Subcriterio 5.4.- Modelo de gestión del conocimiento: Hasta 3 puntos	3	3	0,75
Subcriterio 5.5.- Modelo de relación y comunicación con la Agencia: Hasta 1 punto	1	0,5	0,25
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>15,5</b>	<b>4</b>

En este criterio, la oferta presentada por DXC obtiene mayor puntuación debido fundamentalmente a que aprovecha el valor diferencial de su conocimiento del servicio para realizar una propuesta muy completa, destacando como mejoras sobre lo establecido en el pliego figuras como el de Control y Planificación del Servicio como apoyo al CGS, un Coordinador de Ciclo de Vida de Incidencias, supervisores y coordinadores de servicio adicionales y un responsable de cuenta del proveedor. Destacan también las actuaciones sobre el salario y conciliación del personal. Por otro lado, se detalla de forma clara y completa la organización necesaria para la prestación del servicio, que ofrece una visión de madurez en la solución presentada. Se añade a lo solicitado en el pliego una Oficina de Transformación que ejecute el Plan de Optimización y Mejora del Servicio desde el inicio del contrato. Adicionalmente, ofrece mejoras específicas donde más problemas estamos encontrando; distribución, calidad de la entrega de dispositivos,



inventario... (mejora prevista en trazabilidad de la distribución con integración con sistema de localización GPS, la gestión de activos por RFID). En lo relativo a Zero Touch, DXC hace una previsión sobre la migración, configuración de dispositivos, conexión en dominio, instalación de aplicaciones... En cuanto a la gestión del conocimiento, el uso de Moodle como plataforma central sobre la que se aseguran tanto la calidad y actualización de la documentación como la captación y documentación por perfiles garantizan la implantación del mismo transformando el actual para conseguir un servicio profesional y de calidad con gran seguridad.

En cuanto a la oferta de TELEFÓNICA-FRACTALIA y la organización del servicio, aborda los puntos indicados en el pliego relativos a este apartado, destacando favorablemente la gestión de riesgos y negativamente lo relacionado con las tareas logísticas. En lo que se refiere a la Gestión del Conocimiento, propone un Plan de Gestión Documental siendo la metodología, el plan de formación y actualización de conocimientos es correcta. Por último, para el modelo de relación se proponen ciertos comités adicionales, con alguna funcionalidad de interés con un plan de comunicación correcto.

#### **4.3 CRITERIO NÚMERO 6.- HERRAMIENTAS Y SISTEMAS QUE PERMITAN OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y SERVICIOS PROPUESTOS POR EL LICITADOR: Hasta 13 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.

Además, deben aumentar el grado de independencia de la Agencia para la transición de salida.

El criterio se subdivide en 3 subcriterios.

##### **4.3.1 Subcriterio 6.1.- Herramientas adicionales e infraestructuras: Hasta 5 puntos**

En este subcriterio se valorará la completitud y coherencia, así como la adecuación al caso, de la información suministrada en relación con:

- Optimización en las infraestructuras y herramientas adicionales propuestas por el licitador.
- Plan de incorporación de herramientas tecnológicas complementarias para la prestación de servicio.
- Herramientas de gestión del conocimiento propuestas para almacenamiento, comunicación y uso del conocimiento
- Mapa de relación entre actividades principales y herramientas
- Programas de difusión de las diferentes herramientas
- La oferta de **DXC** al CR-6.1 es **SOBRESALIENTE**, contempla la implantación de numerosas herramientas de automatización, de la mano del Proyecto de Transformación e Innovación del Servicio. Cabe destacar el Portal de Seguimiento del Servicio, la Monitorización del Rendimiento y la Solución de Acceso Remoto Seguro. Una Gestión Inteligente de la Documentación apoyada por la Inteligencia Artificial y el Procesamiento del Lenguaje Natural y la clasificación basada en machine Learning. Incorporación gradual de Herramientas que aportan un valor añadido a los Servicios de Puesto de Trabajo. El Mapa global presentado que integra las actividades y las herramientas que abarcan la complejidad del Servicio. Las Acciones de Promoción y Difusión de Herramientas, están bien estructuradas y con una estrategia definida. **5 puntos.**



- La oferta de **TELEFÓNICA-FRACTALIA** al CR-6.1 es **ESCASA**, Como puntos favorables, hace una descripción detallada de la propuesta de uso de [REDACTED] como solución para medir la experiencia de usuario, pero realmente no es una 'herramienta adicional', y lo mismo que sucede con la propuesta de gestión de almacenes [REDACTED] o con la de gestión de taquillas TI [REDACTED] son herramientas básicas del servicio. Como tales, se pueden considerar la Base de datos de conocimiento (KMDB), PowerBI para informes y [REDACTED] para comunicación entre profesionales, pero no se incluye ningún mapa de relación entre actividades y herramientas ni los programas de difusión. **1,25 puntos**.

#### 4.3.2 Subcriterio 6.2.- Centro de Distribución: Hasta 4 puntos

En este subcriterio se divide en otros 3 subcriterios:

##### 4.3.2.1 *Subcriterio 6.2.1 Planificación detallada para asegurar la disponibilidad de la sede principal y en su caso de contingencia para la prestación del servicio (hasta 2 puntos).*

- La oferta de **DXC** al CR-6.2.1 es **ADECUADA** ya que, hace una propuesta en el que el CdD está compuesto de 2 edificios donde se menciona un Plan de Contingencia con los puntos esbozados, que supondría una reducción de la operativa pero no una pérdida de servicio. **1 punto**.
- La oferta de **TELEFÓNICA-FRACTALIA** al CR-6.2.1 es **ADECUADA** ya que, presenta el CdD y las actuaciones a realizar en éste y centro de contingencia adecuados. El hecho de que el centro de contingencia esté fuera de la Comunidad de Madrid supone una merma en el servicio, aunque se incluya una metodología para no retrasar más de 72h la atención y recuperar el CdD en 3 semanas. **1 punto**.

##### 4.3.2.2 *Subcriterio 6.2.2 El detalle de las actividades, así como si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos propuestos (hasta 1 punto).*

- La oferta de **DXC** al CR-6.2.2 es **NOTABLE** ya que, el licitador aprovecha su gran conocimiento de este tipo de servicios para dar un detalle y descripción muy completa de las actividades y recursos implicados (tanto humanos como espacios del centro de distribución, red de comunicaciones, sistemas de control y gestión, seguridad, ...). **0,75 puntos**.
- La oferta de **TELEFÓNICA-FRACTALIA** al CR-6.2.2 **ADECUADA** ya que, el proveedor deriva todos los servicios del Centro de Distribución a una subcontrata, empresa logística principal del licitador. Describe un plan adecuado que incluye matriz RASCI, definición de comités, reuniones... Incluyen un sistema de gestión logístico completo como parte de la oferta accesible via web por MD. Sin embargo, actividades el maquetado de los equipos o la asignación de técnicos a realizar la instalación de los mismos no está descrito en la propuesta. **0,5 puntos**.

##### 4.3.2.3 *Subcriterio 6.2.3 La facilidad de acceso al Centro (cercanía a autopista/autovía, accesos adecuados para camiones de gran capacidad) (hasta 1 punto).*

- La oferta de **DXC** al CR-6.2.3 es **NOTABLE** ya que, el CdD tiene acceso por muelle de carga. Muy bien comunicado, horario extendido 24x7 con balanceo de entrega entre edificios para asegurar la disponibilidad en caso de contingencia. **0,75 puntos**.
- La oferta de **TELEFÓNICA-FRACTALIA** al CR-6.2.3 **ADECUADA** ya que, el 'Hub' es de gran tamaño y dispone de muelles de carga múltiples con acceso 24x7 y pueden usarse camiones de gran capacidad. **0,5 puntos**.

#### 4.3.2.4 Tabla resumen Subcriterio 6.2.- Centro de Distribución

Subcriterio 6.2.- Centro de Distribución (CdC): Hasta 4 puntos	Puntuación Máxima del Pliego	DXC	TELEFÓNICA- FRACTALIA
6.2.1 Planificación detallada para asegurar la disponibilidad de la sede principal y en su caso de contingencia para la prestación del servicio (hasta 2 puntos)	2	1	1
6.2.2 El detalle de las actividades, así como si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos propuestos (hasta 1 punto).	1	0,75	0,5
6.2.3 La facilidad de acceso al Centro (cercanía a autopista/autovía, accesos adecuados para camiones de gran capacidad) (hasta 1 punto).	1	0,75	0,5
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>2,5</b>	<b>2</b>

En este subcriterio, la oferta presentada por DXC obtiene mayor puntuación debido a un plan de contingencia que asegura la operativa del mismo basado en 2 edificios, un detalle muy completo de las actividades y recursos asociados, así como el acceso al mismo, muy bien comunicado con un horario 24x7. Por otro lado, la oferta de TELEFÓNICA-FRACTALIA, presenta un plan de contingencia con un centro dentro de la península y una recuperación del servicio en 2 semanas con una pérdida de servicio máxima de 72 horas, por otro lado, incluye la matriz de actividades y responsabilidades completa (RASCI) aunque se echa en falta algunas referidas al maquetado e instalaciones, finalmente, el centro está bien comunicado con un horario de 24x7 con muelle para camiones de gran capacidad.

#### 4.3.3 Subcriterio 6.3.- Modelo de transición de salida: Hasta 4 puntos

En este subcriterio 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, valorándose la completitud de las actividades, así como si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos previstos.

- La oferta de **DXC** al CR-6.3 es **SOBRESALIENTE** donde destaca la minuciosidad del plan propuesto (preparación, formación, traspaso de la gestión del contrato, infraestructuras, traslado de activos -con una previsión de colaboración con el proveedor entrante muy elaborada-, traslado de herramientas y traslado del pendiente), incluyendo como propuesta un Comité de Seguimiento de la Devolución. **4 puntos**.
- La oferta de **TELEFÓNICA-FRACTALIA** al CR-6.3 es **ESCASA** ya que, adjunta en un documento aparte un plan muy genérico, dejando algunas áreas claves sin cubrir (por ejemplo, el traspaso de los activos y la gestión de las herramientas) donde sólo aparece una parte de la UTE (Fractalía). **1 punto**.

#### 4.3.4 Tabla resumen del Criterio 6

CRITERIO NUMERO 6.- HERRAMIENTAS Y SISTEMAS QUE PERMITAN OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y SERVICIOS PROPUESTOS POR EL LICITADOR: Hasta 13 puntos.	Puntuación Máxima del Pliego	DXC	TELEFÓNICA- FRACTALIA
Subcriterio 6.1.- Herramientas adicionales e infraestructuras: Hasta 5 puntos	5	5	1,25
Subcriterio 6.2.- Centro de Distribución: Hasta 4 puntos	4	2,5	2
Subcriterio 6.3.- Modelo de transición de salida: Hasta 4 puntos	4	4	1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>11,5</b>	<b>4,25</b>

En este criterio, a oferta presentada por DXC obtiene mayor puntuación debido fundamentalmente a la implantación de numerosas herramientas de automatización, de la mano del Proyecto de Transformación e Innovación del Servicio destacando el Portal de Seguimiento del Servicio, la Monitorización del Rendimiento y la Solución de Acceso Remoto Seguro. Una Gestión Inteligente de la Documentación apoyada por la Inteligencia Artificial y el Procesamiento del Lenguaje Natural y la clasificación basada en machine Learning. El Mapa global presentado que integra las actividades y las herramientas que abarcar la complejidad del Servicio. Las Acciones de Promoción y Difusión de Herramientas, están bien estructuradas y con una estrategia definida. Por otro lado, en lo referido al Centro de Distribución presenta un plan de contingencia que asegura la operativa del mismo basado en 2 edificios, un detalle muy completo de las actividades y recursos asociados, así como el acceso al mismo, muy bien comunicado con un horario 24x7. Finalmente, en el modelo de transición de salida, destaca la minuciosidad del plan propuesto (preparación, formación, traspaso de la gestión del contrato, infraestructuras, traslado de activos -con una previsión de colaboración con el proveedor entrante muy elaborada-, traslado de herramientas y traslado del pendiente), incluyendo como propuesta un Comité de Seguimiento de la Devolución. En cuanto a la oferta de TELEFÓNICA-FRACTALIA, hace una descripción detallada de una herramienta como solución para medir la experiencia de usuario, aunque no es una 'herramienta adicional', en cuanto al Centro de Distribución, presenta un plan de contingencia con un centro dentro de la península y una recuperación del servicio en 2 semanas con una pérdida de servicio máxima de 72 horas, por otro lado, incluye la matriz de actividades y responsabilidades completa (RASCI) aunque se echa en falta algunas referidas al maquetado e instalaciones, el centro está bien comunicado con un horario de 24x7 con muelle para camiones de gran capacidad. Finalmente, en el modelo de transición de salida, se propone un plan muy genérico, dejando algunas áreas claves sin cubrir (por ejemplo, el traspaso de los activos y la gestión de las herramientas) donde sólo aparece una parte de la UTE (Fractalía).

#### 4.4 TABLA RESUMEN DE LA VALORACIÓN.

CRITERIOS CUALITATIVOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR	Puntuación Máxima del Pliego	DXC	TELEFÓNICA-FRACTALIA
CRITERIO 4: PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN E INNOVACIÓN EN EL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR	16	14,5	5
CRITERIO NÚMERO 5.- MODELO DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 16 puntos.	16	15,5	4
CRITERIO NUMERO 6.- HERRAMIENTAS Y SISTEMAS QUE PERMITAN OPTIMIZAR LOS PROCESOS Y SERVICIOS PROPUESTOS POR EL LICITADOR: Hasta 13 puntos.	13	11,5	4,25
TOTAL	16	41,5	13,25

Tras el análisis de las ofertas técnicas, la que supone una propuesta es la presentada por la empresa DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA S.L.U. el planteamiento general para la transformación e innovación en los servicios y los enfoques y metodologías para los proyectos de transformación; el primero basado en una Oficina de Transformación con medidas concretas y detalladas (clasificadas en personas, procesos, SSII y herramientas y gobierno del dato) junto con el uso de tecnologías disruptivas (como IA) para el empuje tecnológico y el análisis detallado de los colectivos a los que damos servicio, en cuanto al segundo; su oferta contempla metodologías de gestión de la innovación, de gestión de la demanda y de la actividad de gestión de proyectos basada en estándares de mercado así como la organización de la



actividad de gestión de proyectos a partir de 17 funciones de control y seguimiento. En cuanto al modelo de organización del servicio, aprovecha su gran conocimiento de este tipo de servicio para realizar una propuesta muy completa, destacando como mejoras sobre lo establecido en el pliego figuras como el de Control y Planificación del Servicio como apoyo al CGS, un Coordinador de Ciclo de Vida de Incidencias, supervisores y coordinadores de servicio adicionales y un responsable de cuenta del proveedor. Destacan también las actuaciones sobre el salario y conciliación del personal. Por otro lado, se detalla de forma clara y completa la organización necesaria para la prestación del servicio, que ofrece una visión de madurez en la solución presentada. Se añade a lo solicitado en el pliego una Oficina de Transformación que ejecute el Plan de Optimización y Mejora del Servicio desde el inicio del contrato. Adicionalmente, ofrece mejoras específicas donde más problemas estamos encontrando; distribución, calidad de la entrega de dispositivos, inventario... (mejora prevista en trazabilidad de la distribución con integración con sistema de localización GPS, la gestión de activos por RFID). En lo relativo a Zero Touch, DXC hace una previsión sobre la migración, configuración de dispositivos, conexión en dominio, instalación de aplicaciones... En cuanto a la gestión del conocimiento, el uso de una herramienta como plataforma central sobre la que se aseguran tanto la calidad y actualización de la información como la captación y documentación por perfiles garantizan la implantación del mismo transformando el actual para conseguir un servicio profesional y de calidad con gran seguridad. Por último, en el apartado de Herramientas y Sistemas que permitan la optimización, se propone implantación de numerosas herramientas de automatización, de la mano del Proyecto de Transformación e Innovación del Servicio destacando el Portal de Seguimiento del Servicio, la Monitorización del Rendimiento y la Solución de Acceso Remoto Seguro. Una Gestión Inteligente de la Documentación apoyada por la Inteligencia Artificial y el Procesamiento del Lenguaje Natural y la clasificación basada en machine Learning. Por otro lado, en lo referido al Centro de Distribución presenta un plan de contingencia que asegura la operativa del mismo basado en 2 edificios, un detalle muy completo de las actividades y recursos asociados, así como el acceso al mismo, muy bien comunicado con un horario 24x7. Por último, el modelo de transición de salida, destaca la minuciosidad del plan propuesto (preparación, formación, traspaso de la gestión del contrato, infraestructuras, traslado de activos -con una previsión de colaboración con el proveedor entrante muy elaborada-, traslado de herramientas y traslado del pendiente), incluyendo como propuesta un Comité de Seguimiento de la Devolución.

La propuesta de la UTE TELEFONICA SOLUCIONES DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U. y FRACTALIA IT SYSTEMS ESPAÑA S.L. presenta un planteamiento general para la transformación e innovación en los servicios los criterios son descritos de forma escasa, trasladando en algunos, experiencias con otros clientes al entorno de Madrid Digital no siempre aplicable. Su propuesta para el criterio 4.3 (Zero Touch) genera dudas en cuanto a su viabilidad y evolución desde el modelo actual de la Agencia. La organización del servicio, aborda los puntos indicados en el pliego relativos a este apartado, destacando favorablemente la gestión de riesgos y negativamente lo relacionado con las tareas logísticas. En lo que se refiere a la Gestión del Conocimiento, propone un Plan de Gestión Documental siendo la metodología, el plan de formación y actualización de conocimientos adecuado. El modelo de relación se proponen ciertos comités adicionales, con alguna funcionalidad de interés con un plan de comunicación correcto. En el apartado de Herramientas y Sistemas que permitan la optimización hace una descripción detallada de una herramienta como solución para medir la experiencia de usuario, en cuanto al Centro de Distribución, presenta un plan de contingencia con un centro dentro de la península y una recuperación del servicio en 2 semanas con una pérdida de servicio máxima de 72 horas, por otro lado, incluye la matriz de actividades y responsabilidades completa (RASCI) aunque se echa en falta algunas referidas al maquetado e instalaciones, el centro está bien comunicado con un horario de 24x7 con muelle para camiones de gran capacidad. Por último, en el modelo de transición de salida, se presenta un plan muy

genérico, dejando algunas áreas claves sin cubrir (por ejemplo, el traspaso de los activos y la gestión de las herramientas) donde sólo aparece una parte de la UTE (Fractalia).

<p><i>El Director de Puesto de Trabajo Digital</i></p> <p>Firmado digitalmente por: GARCÍA GARCÍA-VERDUGO GUILLERMO Fecha: 2024 03 11 09:52</p> <p><i>Fdo. Guillermo García García-Verdugo</i></p>	<p><i>El Director de Atención Multicanal y Experiencia de Usuario</i></p> <p>Firmado digitalmente por: CONTRERAS NAVAS JUAN Fecha: 2024 03 11 16:51</p> <p><i>Fdo. Juan Contreras Navas</i></p>
--	---