INFORME TÉCNICO SOBRE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA PRESENTADA EVALUABLE CONFORME A CRITERIOS NO AUTOMÁTICOS DEL EXPEDIENTE 2110/2018, CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO HORIZONTALES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene por objeto el análisis técnico conforme a los criterios de evaluación no automática de las ofertas admitidas para la contratación de los servicios de soporte y mantenimiento horizontales de tecnologías de la información y comunicaciones del Servicio Andaluz de Salud.

Tras la introducción, el informe está estructurado en un segundo apartado, en el que se determinan las características del expediente, un tercero donde se reflejan las ofertas presentadas, un cuarto en el que se establece la valoración de las ofertas admitidas y un quinto apartado de formulación de conclusiones.

2. DETERMINACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL EXPEDIENTE

Nº de Orden: EXP. 2110/2018 (N° de expediente en SIGLO: 1000/2018)

Denominación: SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO HORIZONTALES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD.

Importe máximo de licitación: 16.411.994,66 €, IVA incluido.

Procedimiento de adjudicación: abierto.

3. OFERTAS PRESENTADAS

A la contratación en cuestión, se han presentado y han sido admitidas las siguientes ofertas:

Nombre de la persona licitadora
UTE ACCENTURE - EMERGYA
ATOS SPAIN, S.A.

Las proposiciones técnicas cumplen con las condiciones de presentación de la oferta, según lo especificado en el apartado 10 del cuadro resumen, punto 7, en cuanto a la estructura, la entrega en soporte papel y electrónico y al número máximo de páginas con el formato establecido.

4. EVALUACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS NO VALORADAS AUTOMÁTICAMENTE

Para la evaluación de las ofertas admitidas, se han utilizado los criterios de valoración que se describen en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, PCAP) en su apartado 10 del cuadro resumen. Dentro del apartado 10, el criterio no automático corresponde al número 7, siendo el siguiente:

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/35

Nº ORDEN	CRITERIO	TIPO EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
7	Plan de proyecto	No automática	20

CRITERIO 7: PLAN DE PROYECTO

Se valorarán los distintos planteamientos realizados en base a los siguientes apartados y puntuaciones.

A. Plan de transferencia y recepción de los servicios, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 0,4 puntos.
B. Plan de prestación y transformación del servicio

i. Objetivo 1: disminuir los tiempos percibidos por el usuario

1. Subobjetivo 1.1: Incrementar la autorresolución de solicitudes, hasta un máximo de 0,5 puntos.
2. Subobjetivo 1.2: Potenciar la automatización de solicitudes, hasta un máximo de 2,5 puntos.
3. Subobjetivo 1.3: Aumentar la resolución remota de solicitudes, hasta un máximo de 2,5 puntos.
4. Subobjetivo 1.4: Mejorar el escalado de solicitudes, hasta un máximo de 1,25 puntos.
5. Subobjetivo 1.5: Disminuir los tiempos muertos de solicitudes, hasta un máximo de 2,5 puntos.
6. Subobjetivo 1.6: Otras medidas para disminuir los tiempos percibidos por el usuario, hasta un máximo de 0,5 puntos.

ii. Objetivo 2: mejorar la calidad de la gestión de las solicitudes de servicio

1. Subobjetivo 2.1: Mejorar la reclamación de las solicitudes, hasta un máximo de 1,25 puntos.
2. Subobjetivo 2.2: Mejorar el seguimiento de solicitudes, hasta un máximo de 2,5 puntos.
3. Subobjetivo 2.3: Mejorar la calidad en el cierre de las solicitudes, hasta un máximo de 1,25 puntos.
4. Subobjetivo 2.4: Otras medidas a mejorar la calidad de la gestión de solicitudes, hasta un máximo de 0,5 puntos.

iii. Objetivo 3: reducir los costes de la operación del servicio, hasta un máximo de 1,25 puntos.
iv. Objetivo 4: establecer servicios mínimos para dar cobertura a puntas de actividad no previsibles y/o situaciones críticas del propio CSU, hasta un máximo de 1,25 puntos.
v. Objetivo 5: implantar una eficaz gestión del conocimiento, hasta un máximo de 1,25 puntos.

C. Plan de devolución del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, hasta un máximo de 0,4 puntos.
D. Plan de garantía del servicio, según los términos establecidos en el pliego de prescripciones

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/35

técnicas, hasta un máximo de 0,2 puntos.

7.A. Plan de transferencia y recepción del servicio

UTE ACCENTURE – EMERGYA

La persona licitadora realiza en el plan de transferencia y recepción del servicio un planteamiento claro y ordenado, describiendo las fases, etapas y actividades que facilitan una transición suave entre contratos y minimizan riesgos, valorándose este hecho muy positivamente, al estar alineado con los objetivos del SAS en esta fase del proyecto.

Cada una de las fases, etapas y actividades indicadas, se describen de manera muy clara y concisa, y se establecen los entregables de las mismas. También se indican las actividades a realizar por cada uno de los grupos de trabajo identificados. La oferta especifica de manera sobresaliente los grupos de trabajo que deben intervenir, dividiendo entre grupos de soporte y de mantenimiento, así como otros grupos adicionales muy adecuados (grupos de gestión del servicio y de infraestructuras).

Destaca la fase de captura de información por el detallado y acertado conjunto de áreas de conocimiento que abarca, prestando especial atención a las aplicaciones más importantes del SAS según sea el ámbito de negocio (asistencial, económico o de recursos humanos). También tiene en cuenta la estacionalidad de la demanda del servicio de atención al usuario, que se valora de manera positiva al transmitir una buena adecuación a la realidad del SAS.

La persona licitadora expone en el plan una etapa de "inmersión en el entorno operativo, funcional y organizativo" donde se describe, con gran claridad y adaptación al SAS, las tareas necesarias en materia de formación para las nuevas incorporaciones de recursos, que incluyen tanto particularidades del SAS como formación en materia de protección de datos, para conseguir que aporten valor al servicio en el menor tiempo posible, sin que supongan una merma en la prestación del mismo. Cabe destacar también la importancia dada a la correcta dotación de personal en la fase más temprana de la transición. Todo ello se valora de manera sobresaliente.

Se valora positivamente la fase "soporte post-implantación" donde se indican medidas muy apropiadas, destacando la propuesta de un sobredimensionamiento del 10% del equipo de soporte a cuenta de la persona licitadora, para compensar la menor productividad de los primeros meses.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la UTE ACCENTURE - EMERGYA obtiene una puntuación para este apartado de 0,40 puntos.

ATOS SPAIN, S.A.

La persona licitadora realiza en el plan de transferencia y recepción del servicio, la descripción de una serie de fases y actividades basadas en una metodología genérica propia ("Metodología de Transición Global"), que si bien están extensamente estructuradas y bien descritas en el plano teórico, adolecen de falta de adaptación a las particularidades del SAS.

La propuesta tiene en cuenta la necesidad de la incorporación temprana de nuevos recursos y su formación, lo que se valora adecuado, pero esta última consiste principalmente en formación genérica, sin tener en cuenta las necesidades formativas específicas según las distintas áreas de negocio del SAS

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/35

(asistencial, económica y financiera) que requieren los recursos que se incorporen al servicio, lo que puede suponer un merma en la calidad del mismo.

La persona licitadora manifiesta su disponibilidad a la subcontratación del prestatario saliente en caso necesario, lo cual es valorado positivamente, pero hace pocas referencias a la colaboración con la persona adjudicataria cesante durante la fase de transferencia, adoleciendo el plan de actividades detalladas encaminadas a una continuidad suave en los servicios de mantenimiento de aplicaciones.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ATOS SPAIN, S.A. obtiene una puntuación para este apartado de 0,20 puntos.

Criterio 7.A: resumen de puntuación

	UTE ACCENTURE – EMERGYA	ATOS SPAIN, S.A.
Plan de transferencia y recepción del servicio	**0,40**	**0,20**

7.B. Plan de prestación y transformación del servicio

7.B.i Objetivo 1: disminuir los tiempos percibidos por el usuario

7.B.i.1 Subobjetivo 1.1: Incrementar la autorresolución de solicitudes

UTE ACCENTURE – EMERGYA

La persona licitadora propone tres proyectos de transformación que se consideran pertinentes. Estos son propuestos en base a un acertado análisis de la situación y analizando las expectativas de los usuarios.

1. En el primero de los proyectos, denominado SOLUCIONA, se plantea la creación de una nueva base de datos del conocimiento. Este planteamiento incluye una descripción detallada de la naturaleza de los "items del conocimiento (KI)". Esta descripción incluye tipificaciones, clasificadores e información necesaria para su posterior utilización. Además, propone la recodificación de la información actualmente disponible en el sistema y la creación de 200 nuevos KIs en la primera fase de la implantación. Esta aproximación al problema se considera muy adecuada y realista.

2. El segundo de los proyectos, denominado HABILITA, pretende simplificar la manera en que los usuarios consumen la información destinada a ayudarles a ser autosuficientes. Para ello, propone una serie de acciones que permitan que la información se encuentre disponible en distintos formatos dependiendo del canal de acceso, pero que ésta sea homogénea en sus contenidos. Estos formatos incluyen una gran variedad de los canales disponibles en el mercado esto se considera completo y ajustado a las necesidades planteadas en el pliego de prescripciones técnicas y por tanto se valora como excelente.

3. El tercer proyecto, denominado FOMENTA, incluye un conjunto de medidas destinadas a promover el uso de la base de datos del conocimiento. Estas van desde medidas de difusión personalizadas para dar a conocer la herramienta y sus contenidos, a medidas que permitan a los usuarios compartir aquello que puedan considerar útil para los demás. El proyecto también simplifica los

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/35

mecanismos de acceso para impulsar el uso de la base de datos de conocimiento. Estas medidas se consideran adecuadas e imprescindibles para lograr el éxito del proyecto y por tanto se valoran muy positivamente.

Los tres proyectos incluyen un análisis de las dependencias con el resto del plan y de su impacto en los objetivos. Además, incluyen métricas para medir su éxito, aunque no incluyen ANS con penalizaciones que permitan trasladar estas métricas a la facturación, lo cual, si bien ilustra el objetivo que la persona licitadora considera alcanzable, no compromete a su cumplimiento de una manera estricta. Esto se considera excelente en el planteamiento pero la falta de compromiso no permite dar la máxima puntuación.

Por todas estas razones, y después del análisis expuesto, la UTE ACCENTURE – EMERGYA obtiene una puntuación para este apartado de 0,44 puntos.

ATOS SPAIN, S.A.

La persona licitadora propone "Puntos de mejora" que coinciden con los tres ítem de la descripción del subobjetivo del pliego de prescripciones técnicas. Para dar soporte a estos puntos, propone la creación de un equipo editorial responsable y, hay que destacar, el enriquecimiento de la base de datos del conocimiento y su mantenimiento. Esta medida se considera adecuada.

Además, se propone la puesta en marcha de un nuevo servicio de restablecimiento de contraseñas, que en el SAS está implantando mediante AGESCON (aplicación para la gestión de las contraseñas de los usuarios de las aplicaciones corporativas implantada en el SAS), lo que le resta buena parte de su utilidad potencial y por tanto no permite valorarlo positivamente. Por otro lado, incluye en la propuesta la implantación de una herramienta de chatbot con la que se establecería un nuevo canal con los usuarios, y la aplicación móvil OneContact, que aportaría un nuevo medio con funcionalidades como hablar con un agente, pedir la devolución de la llamada, comprobaciones de estado de solicitudes o consultas de contenidos de autoayuda. El análisis de esta propuesta permite concluir que, dada la naturaleza del usuario en el entorno sanitario con alta carga asistencial y el limitado tiempo para la gestión de incidencias del que dispone, el impacto de estas funcionalidades será pequeño y por tanto su valoración es muy limitada.

La propuesta, además, esboza indicadores de medida del servicio, aunque no establece compromisos ni posibles penalizaciones. Uno de los KPIs propuestos (el de "Reducción de contactos con el servicio") no se considera apropiado para la medida del desempeño de los objetivos, ya que una disminución de los contactos del CSU no implica necesariamente que éste esté haciendo un buen trabajo con los usuarios para que éstos puedan ser autosuficientes.

Por tanto, se estima que la propuesta incluye elementos de valor aunque en su conjunto es insuficiente, dado lo limitado de su alcance, para implicar una disminución importante de los tiempos percibidos por el usuario. Dicho esto, el planteamiento se considera carente de la concreción y adecuación al SAS y por tanto no puede ser valorado como suficiente.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ATOS SPAIN, S.A. obtiene una puntuación para este apartado de 0,15 puntos.

Criterio 7.B.i.1: resumen de puntuación

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/35

	UTE ACCENTURE – EMERGYA	ATOS SPAIN, S.A.
Subobjetivo 1.1: Incrementar la autorresolución de solicitudes	**0,44**	**0,15**

7.B.i.2 Subobjetivo 1.2: Potenciar la automatización de solicitudes

UTE ACCENTURE – EMERGYA

La persona licitadora expone un acertado análisis de la situación actual, analizando las posibles expectativas de los usuarios. Para colmar esas expectativas, propone cinco proyectos:

1. DEFINE, tiene como objetivo incrementar la cantidad de solicitudes que pueden ser tratadas de manera automatizada. Para ello, proponen un listado de casos automatizables con los canales y las fases en que dicha automatización es posible. Además, propone incluir un módulo de configuración del escalado mecanizado para aquellos usuarios que sean autorizados. Esta solución se considera valiosa para la consecución de los objetivos establecidos, ya que las soluciones automatizadas eliminan el error humano y aumentan el determinismo en la toma de decisiones, además de reducir los tiempos empleados en estas tareas administrativas.

2. AUTOMATIZA_REGISTRO, pretende simplificar el registro de las solicitudes por parte de los usuarios, automatizándolo en determinados casos. Para ello, propone una detección proactiva de incidencias de alto impacto, la inclusión en los diferentes aplicativos corporativos de una funcionalidad que permita el reporte directo de incidencias con la información de contexto de la aplicación y el registro de solicitudes frecuentes con códigos de solución asignados en el proyecto CODIFICA. Adicionalmente, propone que los operadores del CSU tengan disponible un registro automático mediante un asistente que simplifique y acelere el proceso. El proyecto contiene iniciativas que aportan valor, ya que esta automatización reducirá el tiempo necesario para que las incidencias de alto impacto sean registradas y permitirá a los operadores reducir el tiempo puramente administrativo de registro, que es necesario para que la incidencia pueda ser tratada correctamente. Estos dos aspectos son esenciales para la disminución de tiempos que el usuario considera críticos en su percepción de la calidad del servicio, como son los tiempos de conversación (tiempo que el usuario está, por ejemplo, al teléfono) o los tiempos de escalado (tiempo que se tarda en que quien va a resolver la solicitud del usuario la tenga asignada), por lo que se considera un proyecto pertinente y valioso.

3. AUTOMATIZA_GESTIÓN, pretende automatizar las distintas fases del ciclo de vida de las solicitudes, haciendo énfasis en una definición formal de los escalados y en la transparencia en la configuración de este tratamiento. Para ello, propone la automatización de las consultas y reclamaciones de las solicitudes abiertas. También propone la automatización de la solicitud de información adicional necesaria para que el CSU pueda continuar la tramitación de la solicitud. Además, propone establecer recordatorios al usuario de la proximidad de la caducidad de sus credenciales en cada interacción con el CSU. Este proyecto resulta valioso para la prestación del servicio y se valora muy positivamente.

   Es importante destacar que el proyecto establece una solución de soporte a los operadores que permite que automáticamente le sean sugeridos a éstos los KIs (elementos de conocimiento) que contienen la mejor solución a aplicar en cada caso, utilizando el motor de inteligencia artificial del sistema y la transcripción automática a texto. Esta solución, dado que mejorará notablemente la

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/35

velocidad en la resolución y la precisión de los diagnósticos, se valora muy positivamente.

Adicionalmente, se propone una mejora en el procedimiento de tercero de confianza actualmente establecido, el seguimiento de las solicitudes sin actividad detallado en el proyecto VIGILA que se encuentra en el subobjetivo 1.5 y la implantación de un nuevo sistema mejorado de gestión de las notificaciones. Estas acciones, aunque de menor impacto que las ya mencionadas, redundarán también en una mejora del servicio prestado, por lo que se valoran positivamente.

4. AUTOMATIZA_RESOLUCIÓN es un proyecto análogo al anterior, pero esta vez centrado en la resolución y no en la gestión de la solicitud. Así, propone que diversas tipologías de solicitud sean tratadas por sistemas automáticos, de manera que el usuario obtenga lo que necesita sin que sea necesaria la intervención de ningún resolutor humano. Para ello, proponen sistemas que solucionarán solicitudes como los cambios de lugar de trabajo de los usuarios, las altas o los desbloqueos de usuarios de diversas aplicaciones del SAS. Además, también se propone la automatización de las instalaciones en el equipo del usuario de diversos aplicativos como Athos, GERHONTE, LibreOffice... Esta iniciativa se valora de manera positiva, al liberar a los operadores de la realización de trabajos y permitir mejores tiempos de resolución.

   Adicionalmente, la persona licitadora propone la inclusión de la gestión de dispositivos móviles en el portfolio de servicios mediante la implantación de soluciones automatizadas en dispositivos móviles, aplicando técnicas análogas a las descritas para otros dispositivos. La propuesta se considera útil para el SAS y se valora de manera positiva.

5. PROMUEVE, está pensado para dar difusión e implantar las medidas de los restantes proyectos de este subobjetivo. Para ello, propone la realización de campañas de difusión, utilizando todos los canales disponibles por el CSU. Este proyecto se valora positivamente como complemento imprescindible a los anteriores, dado que éstos, sin una correcta difusión, carecen de sentido.

   Los cinco proyectos incluyen un análisis de las dependencias con el resto del plan y de su impacto en los objetivos. Además, incluyen métricas para medir su éxito, aunque no incluyen ANS con penalizaciones que permitan trasladar estas métricas a la facturación.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la UTE ACCENTURE – EMERGYA obtiene una puntuación para este apartado de 2,13 puntos.

ATOS SPAIN, S.A.

La persona licitadora organiza su propuesta mediante "puntos de mejora" que coinciden con los apartados del subobjetivo descritos en el pliego de prescripciones técnicas. Propone una revisión de las categorizaciones y niveles de las solicitudes para establecer una asignación automática en función de la categorización, además de una revisión de la web técnica para detectar ineficiencias en el escalado automático. También se propone la homogeneización de la resolución mediante menús de palabras clave. El proyecto se considera apto para el objetivo planteado aunque limitado en su alcance, dado que el escalado en una organización tan compleja como el SAS depende de múltiples aspectos no contemplados.

Además, incluye de nuevo en la propuesta el chatbot y la solución Onecontact. Se incluye, así mismo, la idea de crear una "Tienda de SW" que permita instalar software desde el portal. Este proyecto es positivo, dado que ahorrará a los usuarios tiempo en la instalación de aplicaciones y permitirá la gestión de

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	7/35

versiones de los productos software de una manera unificada.

La persona licitadora incluye propuestas de KPIs aunque no se establecen umbrales ni penalización, lo que no permite evaluar el objetivo que ésta considera alcanzable ni el compromiso de alcanzarlo.

Tras su análisis, se considera que la propuesta incluye ideas valiosas pero carece del desarrollo, la claridad y el detalle necesarios para ser considerada suficiente.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ATOS SPAIN, S.A. obtiene una puntuación para este apartado de 0,88 puntos.

Criterio 7.B.i.2: resumen de puntuación

	UTE ACCENTURE – EMERGYA	ATOS SPAIN, S.A.
Subobjetivo 1.2: Potenciar la automatización de solicitudes	**2,13**	**0,88**

7.B.i.3 Subobjetivo 1.3: Aumentar la resolución remota de solicitudes

UTE ACCENTURE – EMERGYA

La persona licitadora realiza un análisis de la situación actual y las posibles expectativas de los usuarios. Para satisfacer esas expectativas, propone dos proyectos:

1. En primer lugar, propone el proyecto CAPACITA, con el que se pretende incrementar la capacidad de resolución remota del CSU en aquellas solicitudes relacionadas con el puesto de usuario. Este proyecto parte del análisis de la problemática actual y de una acertada reflexión de los beneficios de una mejora en la capacidad de resolución remota. En ella se desglosan, para cada rol interviniente, las ventajas que pueden aportarle.

   El proyecto propone como medida la "Identificación y selección de incidencias susceptibles de ser resueltas de forma remota desde el CSU". Para ello, la propuesta realiza un análisis acertado de las incidencias relacionadas con el puesto que actualmente se producen y que son susceptibles de ser resueltas de forma remota por el CSU, y de las causas por las que actualmente no se realiza esta resolución remota, tabuladas en una serie de categorías. Así, por ejemplo, se proponen como tipologías a priorizar la configuración de impresoras o de terminales ligeros. Este planteamiento se valora de manera muy positiva, dado que es un proyecto que, de ser aplicado correctamente, puede tener un impacto muy significativo en el servicio y en la percepción que el usuario tiene de éste.

   Otra medida propuesta en el proyecto es la "Implantación de medidas para mitigar/reducir los motivos de escalado identificados". En ella se establece un acertado análisis de las medidas concretas para mitigar cada una de las causas identificadas en la anterior propuesta, priorizadas según sus volúmenes. Esta medida, por su concretitud y adaptación a la problemática planteada, se considera especialmente acertada y se valora muy positivamente.

   Otra importante aportación del proyecto CAPACITA es el establecimiento de un detallado proceso de transferencia del conocimiento entre los proveedores y el CSU para mejorar la capacidad de

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	8/35

resolución remota de éste. Así, este proyecto establece una serie de fases, hitos, responsables y entregables que estructuran el proceso de entrega del conocimiento. Este proceso, ejecutado para, por ejemplo, tipologías con un alto nivel de ocurrencias pero una variabilidad local que complica su gestión centralizada, puede obtener excelentes resultados si en su ejecución se respeta la estructura propuesta. La interacción entre el CSU y proveedores es, tal y como se describió en el pliego de prescripciones técnicas, una carencia del servicio actual. Así, con un enfoque que mejore los escalados y facilite la labor de registro del usuario, mejorará la interacción del mismo con todos los niveles de resolución. Dicho esto, el proyecto ofertado se valora como excelente.

2. El segundo proyecto es el denominado REMOTA, que pretende facilitar y potenciar la resolución remota de solicitudes evitando la asistencia in situ. Para ello, se proponen una serie de medidas. La primera es la evolución de la solución del SAS "MiAyudaInformática", ya implantada en parte del parque instalado; la segunda es una mejora en los resultados obtenidos de la aplicación Altiris y otras herramientas de resolución remota, y la tercera es la puesta en marcha de un servicio de gestión de dispositivos móviles.

   Para la primera medida, tras un análisis acertado de la situación de partida, se proponen una serie de mejoras en la aplicación "MiAyudaInformática". La propuesta consiste en la inclusión de nuevos "botones" que permitirán ejecutar, a petición de un operador o de manera autónoma, una serie operaciones básicas para optimizar el equipo o para facilitar el soporte prestado por un operador de nivel 1. Así, por ejemplo, se quiere incluir un botón de "¿Necesitas un programa?" que permitirá la autodescarga de soluciones preautorizadas.

   La segunda medida planteada en el proyecto es un incremento de las capacidades de resolución remota mediante la asignación de nuevas autorizaciones y permisos al CSU para realizar tareas que le están vedadas en este momento. Para ello, la persona licitadora se ofrece para asumir una serie de permisos que son listados en la propuesta, que implica nuevas responsabilidades para el CSU. Esta medida se considera de gran valor, ya que supone que la persona licitadora está dispuesta a asumir más responsabilidades de las que actualmente tiene el CSU, siendo la propuesta pertinente y completa, lo que lleva a que sea valorada de una manera muy positiva. Por añadidura, la persona licitadora ofrece instaurar una solución ya implantada en otro cliente que involucra CA y Altiris, que son las herramientas utilizadas actualmente por el SAS. La propuesta de mejora de la herramienta es muy adecuada y la selección de nuevas funcionalidades resulta especialmente acertada, por lo que la propuesta es calificada como excelente y valorada en consecuencia.

   Finalmente, el proyecto incluye una propuesta de utilización de una herramienta de gestión de dispositivos móviles (Mobile Device Management, MDM) para la gestión del parque de dispositivos móviles del SAS. Para ello, se sugiere la evaluación de las distintas herramientas del portfolio de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía. El proyecto se valora positivamente aunque, si bien dentro de este apartado es un asunto de mucho menor calado, se echa en falta una mayor concreción en la solución MDM propuesta.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la UTE ACCENTURE – EMERGYA obtiene una puntuación para este apartado de 2,00 puntos.

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	9/35

ATOS SPAIN, S.A.

La persona licitadora propone una serie de medidas que darían como resultado una mejor capacitación de los técnicos del CSU para la resolución remota de solicitudes. Estas pasan por la aplicación de un procedimiento "Shift left" y una colaboración y seguimiento con los involucrados de las acciones realizadas. Estas medidas son genéricas y sin el nivel de detalle necesario.

La propuesta se centra en potenciar el primer nivel de los operadores, mediante reuniones presenciales o telefónicas con el resto de involucrados (terceros resolutores, nivel 2 del propio servicio, jefes de equipo, etc.), revisiones de actividad y formación, sin detallar medidas que impliquen correctos escalados para su resolución remota por terceros, ni buen uso de los niveles superiores. Este planteamiento no incorpora elementos distintivos más allá de lo que se supone que es la actividad normal de un centro de atención al usuario, ya que los distintos niveles de un CSU deben mantener continuos contactos con otros niveles y ser supervisados de manera estrecha por parte de sus responsables, y también deben colaborar con terceros, de manera que exista un continuo flujo de información bidireccional entre ellos. Esta propuesta por tanto, sin ser incorrecta, no puede ser valorada positivamente, pues carece de una adaptación a la problemática planteada, resultando ser simplemente una descripción del buen funcionamiento de cualquier CSU.

Adicionalmente, proponen el uso de la herramienta VPro para la resolución en remoto. Tal y como se describe, esta herramienta "permite incrementar la resolución en remoto de Incidencias en el puesto de trabajo evitando desplazamientos del personal onsite". Este beneficio, que resulta indudable, es proporcionado por múltiples herramientas en el mercado, unas gratuitas, otras de pago, sin que se detalle el porqué de la elección de esta herramienta en particular, y sin tener en cuenta las herramientas ya implantadas para estos fines en el SAS.

Además, propone un solo KPI que puede considerarse valioso, aunque no se establecen umbrales ni penalizaciones, por lo que no es posible evaluar el compromiso de la persona licitadora con el objetivo.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ATOS SPAIN, S.A. obtiene una puntuación para este apartado de 0,88 puntos.

Criterio 7.B.i.3: resumen de puntuación

	UTE ACCENTURE – EMERGYA	ATOS SPAIN, S.A.
Subobjetivo 1.3: Aumentar la resolución remota de solicitudes	**2,00**	**0,88**

7.B.i.4 Subobjetivo 1.4: Mejorar el escalado de solicitudes

UTE ACCENTURE – EMERGYA

La persona licitadora, al igual que en los anteriores subobjetivos, comienza con un análisis de la situación actual y las posibles expectativas de los usuarios que se consideran acertadas. Para dar respuesta a estas expectativas, propone un proyecto denominado ESCALA con el que se pretende realizar los escalados de solicitudes automáticamente y auditar en tiempo real estos escalados, lo que se considera un planteamiento ajustado a las necesidades expuestas, y por tanto, es valorado como excelente.

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	10/35

El proyecto propone la utilización de herramientas de aprendizaje automático para la realización de los escalados automatizados y para comprobar si los reescalados, realizados por los resolutores, son o no correctos. Esta automatización se consigue mediante la ampliación del catálogo de solicitudes actualmente existente y la utilización, por parte de todos los interesados, de éste en todos los canales. Esta catalogación de la demanda permite su sistematización. Esta aproximación se valora muy positivamente, ya que tanto la automatización como la comprobación automática de los escalados realizados manualmente son claves para la disminución de los errores.

Adicionalmente, la persona licitadora propone una serie de solicitudes que, por su frecuencia de uso, pueden ser susceptibles de producir réditos de manera inmediata. Este planteamiento se valora muy positivamente, ya que permitirá una implantación rápida de aquellos casos que pueden dar resultados inmediatamente.

Además, como ya se ha comentado con anterioridad, la propuesta incluye iniciativas destinadas a la puesta en marcha de un sistema de detección de los escalados incorrectos entre resolutores. Este sistema se basa en el etiquetado de determinados tipos de escalados como susceptibles de generar "peloteo" de la solicitud entre resolutores. Adicionalmente, se establecen umbrales del número de intervenciones que, de ser realizadas por uno o varios resolutores en una solicitud, son susceptibles de ser anormales. Cuando se produce una alerta, se establecen acciones destinadas a solucionar la posible incorrección. Las medidas propuestas se consideran oportunas por incidir en la consecución del subobjetivo planteado y bastante completas, ya que tienen en cuenta los aspectos relevantes de la problemática expuesta.

Es importante destacar que, si bien cada proyecto viene acompañado de una propuesta de indicador, están bien definidos e incluyen un objetivo realista, no incluyen propuestas de penalizaciones, valorándose sólo como adecuado.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la UTE ACCENTURE – EMERGYA obtiene una puntuación para este apartado de 1,13 puntos.

ATOS SPAIN, S.A.

La persona licitadora propone de nuevo en este subobjetivo una revisión de las categorizaciones y niveles del árbol y una revisión de la web técnica, de la puesta en marcha de escalados automáticos, la creación de procedimiento para la homogeneización del registro de la solución, tal y como se ha referido en otros subobjetivos. En este apartado hay que destacar positivamente la propuesta de puesta en marcha de "User journeys", que utilizando la herramienta Microstrategy, permitirá, entre otras cosas, la identificación de determinadas malas prácticas en el escalado.

Se incluyen propuestas de KPIs, aunque no se establecen umbrales ni penalización.

En este subobjetivo, la persona licitadora prescinde en su oferta de la formación, coordinación y revisión que son fundamentales, basando el éxito de la propuesta en la automatización y en una correcta categorización y niveles del árbol de solicitudes, que no es la solución exclusiva en un entorno tan heterogéneo como el de la informática del SAS.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ATOS SPAIN, S.A. obtiene una puntuación para este apartado de 0,44 puntos.

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	11/35

Criterio 7.B.i.4: resumen de puntuación

	UTE ACCENTURE – EMERGYA	ATOS SPAIN, S.A.
Subobjetivo 1.4: Mejorar el escalado de solicitudes	**1,13**	**0,44**

7.B.i.5 Subobjetivo 1.5: Disminuir los tiempos muertos de solicitudes

UTE ACCENTURE – EMERGYA

La persona licitadora inicia la descripción de su solución con un análisis de la situación actual siguiendo con un mapa de las expectativas de los interesados. Para ello, propone dos proyectos:

1. Por un lado, propone el proyecto VIGILA, que tiene como meta la detección de las solicitudes que, por su situación, son susceptibles de no estar siendo atendidas en tiempo, y el seguimiento de resolutores con unos ratios de resolución que no se consideren admisibles. Para ello, la persona licitadora realiza un acertado análisis de la situación actual, tras lo cual propone realizar una serie de mejoras en el procedimiento de seguimiento de solicitudes, definiendo una serie de "criterios de solicitudes a incluir en el procedimiento especial de reducción de tiempos muertos en su resolución" que permiten acotar las solicitudes que son susceptibles de estar en esta situación, considerando:

   - Las solicitudes que tienen una demora injustificada para la realización de una tarea.
   - Aquellas que llevan un tiempo excesivo sin ninguna actividad.
   - Las que están en el estado de parada de reloj (están a la espera de que ocurra algo como, por ejemplo, que el usuario añada información necesaria).
     A cada una de estas tipologías se le asocia un procedimiento específico para agilizar su gestión con el establecimiento, cuando procede, de umbrales que activan las alertas y desencadenan las acciones.

   También se establece la periodicidad en la que se realizan estos chequeos en determinados casos y el establecimiento de unos procedimientos de monitorización continua que aplican estos criterios. Esta monitorización continua se traduce en monitorización de solicitudes en tiempo real, con umbrales según la tipología, mediante pantallas específicas para los roles responsables de ella, un proceso calidad del propio proceso de monitorización y un seguimiento específico agregado por proveedor. Esta aproximación al problema se considera sobresaliente y es valorada como tal.

   Como resumen, puede decirse que esta monitorización, que se traduce en forma de feedback recibido por el usuario, es fundamental, puesto que tanto la falta de información durante todo el proceso de vida de la solicitud como la consulta por parte del usuario de la misma, al no conocer los avances ni las intervenciones anotadas, son dos de las quejas más habituales. Por tanto, este planteamiento se considera sobresaliente para alcanzar este subobjetivo, al incidir en las problemáticas planteadas mediante medidas realistas y que suponen un incremento sustancial de los compromisos de la persona licitadora, por lo que son valorados muy positivamente.

2. Por otro lado, propone el proyecto REACTIVA, que pretende reactivar solicitudes pendientes que se considere que no están recibiendo la atención necesaria por parte del resolutor. Para ello, la

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	12/35

persona licitadora realiza un certero análisis de la situación actual, tras lo que propone una serie de actividades de distinta naturaleza:

- Actividades continuas o en tiempo real: aprovechando los resultados del proyecto VIGILA, se define un proceso en el que se propone la reactivación de solicitudes abiertas con demora o inactividad cuando se detecta que sobrepasan unos determinados umbrales y dependiendo de la naturaleza del resolutor que la tiene asignada. También se aborda la reactivación de las solicitudes en parada de reloj con procesos definidos, distinguiendo si éstas se encuentran planificadas o no. Este proceso se considera realista y muy adecuado a las necesidades del servicio, por lo que es valorado muy positivamente.
- Actividades periódicas planificadas: se plantea así mismo la realización de una serie de acciones programadas con una determinada periodicidad dependiendo de su naturaleza. Estas son la coordinación con resolutores para la que se diseña un procedimiento específico, la gestión de las solicitudes a través de la Unidad de Gestión de solicitudes Integrada (UGSI) o una actualización periódica de los datos de contacto de los usuarios procedente de la aplicación AGESCON. Estas actividades suponen una sustancial mejora sobre la situación actual, por lo que se valora muy positivamente.

Estas reactivaciones vienen acompañadas de una serie de acciones tasadas que implican a los distintos grupos del CSU y que permiten que la solicitud pase a ser tratada de nuevo por aquellos resolutores a los que corresponde esta responsabilidad. El proyecto se valora de manera muy positiva, teniendo aspectos como el tratamiento propuesto para las "paradas de reloj" que es considerado sobresaliente y que debe ser el CSU el que vele por si la duración de los diferentes pasos de la resolución es correcta, más allá de si lo es el procedimiento.

El planteamiento realizado en el subobjetivo, así como los objetivos y los proyectos propuestos se consideran excelentes, puesto que abordan con estrategias acertadas cada uno de los problemas relacionados con el subobjetivo.

De nuevo, hay que indicar que cada proyecto viene acompañado de una propuesta de indicador, los cuales están bien definidos e incluyen un objetivo realista pero no incluyen propuestas de penalizaciones. Por lo tanto, se valora sólo como adecuado.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la UTE ACCENTURE – EMERGYA obtiene una puntuación para este apartado de 2,31 puntos.

ATOS SPAIN, S.A.

La persona licitadora propone, partiendo de la descripción del subobjetivo del pliego de prescripciones técnicas, una serie de medidas que son en su mayoría comunes a los demás subobjetivos. Estas medidas pasan por la aplicación de Lean y herramientas como Kanban, para informar del tiempo estimado de resolución del ticket. Esta propuesta, que sin duda incluye elementos de valor, carece de la adaptación a la realidad del SAS que se exigía en el PPT y, por tanto, no obtiene una buena valoración.

La persona licitadora cita herramientas de manera genérica y comités, pero no desarrolla cómo van a trabajar en disminuir estos tiempos, no reflejan cómo detectar estos tiempos muertos, cuánto tiempo debe pasar para reclamarlos, ni cómo van a mantener informado al usuario. Tampoco concretan la situación más difícil de detectar: cómo son las solicitudes correctamente asignadas a otro resolutor pero que no

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	13/35

progresan sin motivo aparente. Esto, por tanto, se valora como insuficiente.

Los proyectos propuestos, si bien son propuestas teóricas de valor, se consideran poco adaptados a la problemática planteada en el pliego de prescripciones técnicas, y además, se desarrollan sin detallar los aspectos concretos de la solución a implantar. Esta falta de concreción y adaptación de las soluciones al SAS en buena parte de las propuestas no se considera adecuada, ya que entraña una incertidumbre importante respecto a cómo van a ser implantados estos proyectos, no permiten una valoración de los riesgos inherentes a una transformación ni hasta qué punto producirán resultados tangibles.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ATOS SPAIN, S.A. obtiene una puntuación para este apartado de 0,88 puntos.

Criterio 7.B.i.5: resumen de puntuación

	UTE ACCENTURE – EMERGYA	ATOS SPAIN, S.A.
Subobjetivo 1.5: Disminuir los tiempos muertos de solicitudes	**2,31**	**0,88**

7.B.i.6 Subobjetivo 1.6: Otras medidas para disminuir los tiempos percibidos por el usuario

UTE ACCENTURE – EMERGYA

La persona licitadora analiza la situación actual y las expectativas de los interesados. Para satisfacer estas expectativas, propone tres proyectos:

1. El primero de ellos es el proyecto PREDICE, que pretende mejorar la estimación de la demanda futura usando los modelos probabilísticos tradicionales. La propuesta plantea el uso de estos modelos para que sus resultados sean posteriormente refinados aplicando otros modelos basados en la inteligencia artificial. Una vez ya estimada la demanda, se realiza una estimación de la capacidad usando el tradicional modelo de ERLANG. Este proyecto se valora muy positivamente, ya que estos análisis predictivos pueden ser claves a la hora de dar respuesta a las variaciones de demanda de un servicio de la complejidad del que proporciona el SAS a sus usuarios.

2. Un segundo proyecto, denominado EVITA, propone mejorar la gestión de problemas que se encuentran actualmente en marcha mediante la aplicación de un modelo predictivo para la detección de problemas que puedan estar produciéndose, así como mediante la aplicación de diversas mejoras en el proceso de gestión de problemas actualmente implantado. Para ello, la persona licitadora propone una división en fases (Detección, Registro, Análisis y Resolución) y la implantación de medidas para cada una de ellas como, por ejemplo, la utilización de modelos predictivos para la detección de los problemas, propuesta que, de tener éxito, supondría una mejora sustancial en la reducción de las incidencias que se producen. Este proyecto se valora positivamente por su contribución a la mejora de la gestión de problemas, aportando elementos de valor en la reducción de los volúmenes de incidencias y colaborando en el incremento de la madurez de los procesos de mejora continua en la organización.

3. Un tercer proyecto denominado RECUPERA, que pone el foco en recuperar las llamadas abandonadas estando en cola de espera. Para ello, el proyecto identifica al usuario cuya llamada se ha perdido y contacta con él para, además de disculparse, ofrecerse para un nuevo contacto.

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	14/35

Esta propuesta se considera valiosa y se valora positivamente, ya que puede mejorar sustancialmente tanto la percepción del usuario hacia el servicio como la efectividad de éste en el registro de incidencias.

De nuevo, hay que indicar que cada proyecto viene acompañado de una propuesta de indicador. Éstos están bien definidos e incluyen un objetivo realista pero no incluyen propuestas de penalizaciones, por lo que se valora sólo como adecuado.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la UTE ACCENTURE – EMERGYA obtiene una puntuación para este apartado de 0,43 puntos.

ATOS SPAIN, S.A.

La persona licitadora propone para el presente objetivo tres proyectos ya incluidos en otros apartados: "OneContact", "Zip" y "User Journeys", limitándose a hacer una breve descripción de los mismos, que no permiten dilucidar cómo podrían estos proyectos disminuir los tiempos percibidos por los usuarios. Esto lleva a valorar como muy deficiente la propuesta en este subapartado.

Por esta razón, y después del análisis expuesto, ATOS SPAIN, S.A. obtiene una puntuación para este apartado de 0,08 puntos.

Criterio 7.B.i.6: resumen de puntuación

	UTE ACCENTURE – EMERGYA	ATOS SPAIN, S.A.
Subobjetivo 1.6: Otras medidas para disminuir los tiempos percibidos por el usuario	**0,43**	**0,08**

7.B.ii Objetivo 2: mejorar la calidad de la gestión de las solicitudes de servicio

7.B.ii.1 Subobjetivo 2.1: Mejorar la reclamación de las solicitudes

UTE ACCENTURE – EMERGYA

La persona licitadora plantea el abordaje de este subobjetivo basado en dos proyectos:

- CERCA: proyecto que define un nuevo proceso de gestión de reclamaciones, con el CSU como responsable del proceso, dando cobertura a todos los tipos de reclamaciones.
- REABRE: cuyo fin es mejorar la monitorización proactiva del CSU sobre las reaperturas, validar la solución aportada y realizar el seguimiento hasta el cierre satisfactorio para el usuario final.

Los análisis de situación de partida, expectativas del servicio y aspectos a mejorar se adaptan sobresalientemente a las circunstancias actuales del SAS, y demuestra un alto grado de conocimiento de la problemática, lo cual se valora de manera muy positiva, ya que se da la multivisión de los distintos actores y roles intervinientes, destacando al usuario final como pieza clave del desarrollo de la propuesta.

A través del proyecto CERCA, la persona licitadora expone con acierto e incluye nuevos motivos de reclamación de las solicitudes, considerándose notable los procedimientos y mecanismos de reclamación,

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	15/35

ya que mejoran la situación actual de este aspecto, aunque los tiempos de compromiso de respuestas en algunos supuestos no son del todo satisfactorios o exigentes, pudiendo percibir el usuario que no se le responde en plazo según sus expectativas. Este aspecto es clave en una gestión de servicio y por eso, la nota se ve aminorada en la valoración de este subobjetivo. Sin embargo, el nivel de detalle de los procedimientos, la concreción con ejemplos y casos de uso, y la evolución que tendrían las herramientas para dar cobertura a la propuesta son excelentes.

Tanto la propuesta de indicadores de seguimiento de las reclamaciones y reaperturas como las reclamaciones y reaperturas de oficio propuestas en el proyecto REABRE, y la conjugación de proyectos que dan respuestas a su vez al subobjetivo de disminución de tiempos muertos entre solicitudes, se considera sobresaliente, dándole coherencia al planteamiento y aumentando la calidad que se percibirá en la gestión de solicitudes y en la actividad del día a día del CSU.

Cabe destacar el papel primordial que tendrá el gestor de experiencia de usuario y comunicación para el cumplimiento del subobjetivo, lo cual aporta un grado adicional de compromiso y personalización en el seguimiento de la reclamación de las solicitudes, que hasta el día de hoy ha sido muy menor; por lo tanto, este seguimiento cercano, con perfil enfocado a la mejora de la gestión, se considera muy positivo y alineado con la madurez y situación del SAS.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la UTE ACCENTURE – EMERGYA obtiene una puntuación para este apartado de 1,16 puntos.

ATOS SPAIN, S.A.

La persona licitadora plantea el abordaje de este subobjetivo basado en una serie de proyectos, algunos de los cuales son compartidos con otros subobjetivos.

En el proyecto "Lean", se propone como vía para mejorar la reclamación de las solicitudes la implementación de la filosofía *Lean* a los procesos de gestión del servicio de la organización. La experiencia de la persona licitadora en la implementación de este modelo es un factor significativo a tener en cuenta. La propuesta presenta unos porcentajes de obtención de beneficios bastante significativos (20% en 3 meses). Sin embargo, estos números no son sustentados ni justificados, y tampoco existen compromisos, indicadores o mejoras de ANS al respecto que lo fundamente.

Es notable la propuesta de trabajar en un plan de acción con *quick wins* a corto plazo, y otros objetivos a medio y largo plazo, permitiendo la incorporación rápida de elementos ganadores mientras se trabaja en los elementos más estratégicos. Como todo plan de mejora continua, se considera acertada la indicación específica de planes de seguimiento y control para que no se vuelvan a los procesos anteriores. Sin embargo, más allá de la propuesta de aplicación de metodología LEAN, en concreto para 3 subojetivos del objetivo 2 y un total de 6 subobjetivos del pliego, no se aterriza en propuestas o ejemplos de mejora específicas para el subobjetivo analizado, previstos o basados en la experiencia en otros clientes, así como tampoco se proponen indicadores de mejora concretos, lo que resta valor a la propuesta.

Con el proyecto "User journeys" o "Viajes de usuario", la persona licitadora propone la implementación de análisis centrados en el ciclo de vida de sus solicitudes y las interacciones en el mismo, tanto del propio usuario como de los diferentes resolutores y perfiles involucrados, a través de análisis y minería de datos, lo cual valoramos de forma notable. Como indica la propuesta, muchos de los elementos relacionados con la reclamación de las solicitudes por parte de los usuarios tienen que ver con interacciones tipo,

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	16/35

sustentadas o consecuencia de elementos de base a revisar y mejorar, como ponen de manifiesto algunos de los ejemplos de *journeys* reseñados.

La persona licitadora propone la implementación de un proyecto de "Mejora del portal de usuario" centrado en tres puntos principales:

- Consolidación de la base de datos del conocimiento.
- Generación de guías de usuario y preguntas frecuentes (FAQs).
- Análisis de la usabilidad del portal de usuario.

Analizando una a una las propuestas, se considera acertada la línea de potenciación y consolidación de la base de datos de conocimiento y de su proceso de gestión. Sin embargo, recordando que existen portales diferenciados para los usuarios y para los perfiles resolutores (MiCentrodeServicio y NWT), la exposición realizada se centra en creación, mantenimiento y utilización del conocimiento por parte de los perfiles resolutores, echándose en falta los detalles de cómo mejoraría este aspecto el portal específico de usuarios o cómo se aportaría esta información al usuario final para facilitar los procesos de autorresolución. Tampoco queda clara la relación entre esta medida y el subobjetivo de mejorar la reclamación de las solicitudes. Es por ello que, si bien la propuesta parece acertada, no lo es la contextualización de su aplicación específica para el objetivo demandado.

En relación a la generación de guías de usuario y FAQs, y a la propuesta de creación y posterior mantenimiento de éstas, se estima que la persona licitadora no profundiza suficientemente en la problemática que este tipo de acciones conlleva, basando la gestión y el mantenimiento de estos productos en la coordinación con los planes de actualización de versiones de aplicaciones, siendo una tarea complicada en un entorno distribuido como el que conforman los centros del SAS.

Por último, se considera positiva la propuesta de revisión de la usabilidad del portal de usuario en base a estándares ISO de diseño centrados en el usuario, pues entendemos que puede favorecer a un mejor entendimiento del proceso de gestión de sus solicitudes a los usuarios, y con ello puede ayudar a mejorar la reclamación de las solicitudes, aunque en el texto propuesto por la persona licitadora no se referencie claramente.

En el proyecto "Encuestas" se propone la utilización del sistema Rant&Rave de Atos para la generación de encuestas vía mail. Si bien la utilización del mail por parte de nuestros profesionales como medida de entrada para las encuestas puede limitar considerablemente el número de usuarios que respondan a las mismas, la propuesta de formulario sencillo planteado parece acertada, dado que cualquier otro formulario más complejo supondría un grave riesgo para la participación de los profesionales. Se valoran bien las funcionalidades descritas sobre la herramienta, tales como la búsqueda de terminologías específicas, los rankings por agente resolutor, temática, etc., muy en la línea de la demanda actual de mejora de la satisfacción del usuario que persigue el SAS. Se valoran igualmente de forma positiva las acciones de toma de contacto con el usuario, que evalúan la solicitud por diferentes canales en función de la satisfacción expresada para analizar las causas de la insatisfacción, y la relación de estas actividades con la minoración de la reclamación de las solicitudes.

En el proyecto "Gestión de quejas", aunque la persona licitadora referencia de manera acertada la figura del defensor del usuario (según define el pliego de prescripciones técnicas en el apartado 2.3.6.4), hubiera sido necesario especificar con mayor detalle y concreción la implementación de este rol para la mejora en la reclamación de las solicitudes.

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	17/35

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ATOS SPAIN, S.A. obtiene una puntuación para este apartado de 0,69 puntos.

Criterio 7.B.ii.1: resumen de puntuación

	UTE ACCENTURE – EMERGYA	ATOS SPAIN, S.A.
Subobjetivo 2.1: Mejorar la reclamación de las solicitudes	**1,16**	**0,69**

7.B.i.2 Subobjetivo 2.2: Mejorar el seguimiento de solicitudes

UTE ACCENTURE – EMERGYA

La persona licitadora plantea el abordaje de este subobjetivo basado en cinco proyectos, que describimos brevemente:

- INFORMA: cuyo objetivo es permitir al usuario que decida a través de qué canal y con qué periodicidad quiere recibir de forma proactiva información actualizada sobre el estado de su solicitud, así como ofrecer al usuario la posibilidad de seleccionar qué información es la que desea recibir.
- ACUDE: se trata de un servicio de planificación de citas con Soporte Local y con el propio CSU, que permita al usuario concertar las intervenciones en función de sus preferencias y los calendarios de disponibilidad publicados por estos equipos de soporte.
- ACUERDA: busca establecer un marco regulado de relación entre el CSU y los proveedores, más allá de la relación contractual entre los proveedores y el SAS y vinculada a los ANS que estén definidos, que defina claramente los protocolos de actuación y compromisos entre las partes.
- COLABORA: busca avanzar en un modelo de colaboración conjunto entre proveedores, fomentando la excelencia en el servicio a los usuarios mediante la creación de equipos conjuntos coordinados y gestionados desde el CSU, incrementando la calidad percibida por el usuario.
- ANALIZA: focalizado en implantar un modelo analítico descriptivo y predictivo, que fomente la actuación proactiva ante solicitudes con riesgos de incumplimiento, generando acciones que minimicen o mitiguen el impacto en el servicio.

Los análisis de situación de partida, la contextualización de la problemática y objetivo a alcanzar, así como la cobertura de todos los requisitos definidos en el pliego de prescripciones técnicas y el conocimiento de la situación actual del SAS, se valora de manera sobresaliente puesto que, de manera profunda y detallada, analiza los principales aspectos, proponiendo soluciones que impactarán en una mejora sustancial del servicio.

A través del proyecto INFORMA, la persona licitadora propone la evolución del actual modelo de notificaciones, promoviendo la autonomía del usuario e incrementando la satisfacción percibida, siendo los usuarios finales los que deciden qué información quieren recibir, cómo y cada cuánto tiempo. Este cambio de paradigma, centrando la operativa en el usuario, está totalmente alineado con la estrategia del SAS, lo cual se valora como excelente.

Cabe destacar muy positivamente el análisis que el oferente hace de los “momentos de verdad”, que son los estados o transiciones principales que las solicitudes tienen que pueden interesar al usuario final,

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	18/35

percibiendo un servicio personalizado y estimación de costes razonable, herramientas a evolucionar, roles implicados y proponiendo un indicador para los ANS.

El proyecto ACUDE materializa, con un flujo de trabajo y maquetación de pantallas ya detallado en la propuesta, cómo conseguir que el usuario final pueda planificar que le atiendan en la franja horaria que más le interese, evitando interrupciones no esperadas, que a día de hoy provocan afectación incluso con los pacientes y usuarios del SAS. Se valora de manera sobresaliente, y aunque el indicador propuesto está bien orientado hacia el usuario, faltaría la parte del resolutor que concierta la cita, para cerrar así el flujo completo.

Con los proyectos ACUERDA y COLABORA, la persona licitadora propone de manera acertada y con alta motricidad y empuje para la consecución del resto de objetivos y subobjetivos, un modelo de relación con los proveedores y el CSU basado en acuerdos descritos, tasados, definiendo protocolos y estableciendo compromisos de todas las partes, en aspectos hasta ahora no gestionados y que afectan a la percepción del usuario. Nos parece una propuesta excelente que, sin afectación en herramientas y con coste menor, pero con un cambio en el modelo organizativo y en el clausulado de la contratación de servicios de mantenimiento y soporte TIC en todo el SAS, provee los mecanismos y marco regulatorio que habilita y favorece el resto de medidas.

El planteamiento del proyecto ANALIZA aúna, tangencialmente con los proyectos VIGILA y AUDITA y sustancialmente con el proyecto habilitante Explotación Analítica, de una solución que predice el posible comportamiento anómalo de una solicitud del CSU con afectación al usuario, y permite mejorar de manera activa la eficiencia de todos los actores que intervienen: profesionales TIC del SAS y operadores del CSU entre otros. El proyecto se valora notablemente, aunque podría haberse concretado implementaciones concretas y casos de uso donde se analizara el valor esperado de cada medida adoptada o predicción realizada.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la UTE ACCENTURE – EMERGYA obtiene una puntuación para este apartado de 2,31 puntos.

ATOS SPAIN, S.A.

La persona licitadora plantea el abordaje de este subobjetivo basado en una serie de proyectos, algunos de los cuales son compartidos con otros subobjetivos.

Con el proyecto “One contact”, la propuesta que hace de una aplicación móvil nos parece muy acertada, en concreto para la mejora del seguimiento de las solicitudes y la experiencia del usuario en general. Destacan de forma sobresaliente las propuestas de funcionalidades descritas de la app como la posibilidad de hablar con un agente, verificar el estado de una de mis solicitudes, o la comunicación de avisos de problemas o de información de interés en un momento puntual.

Dentro de este proyecto “Automatización” se proponen varias alternativas de automatización. Entre ellas:

- Automatización de la carga de inventario descubierto en la base de datos de herramienta de gestión de solicitudes.
- Creación de un catálogo o tienda de software.
- Automatización del escalado automático de tickets en función de la categorización.

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	19/35

Se considera una buena propuesta no centrar exclusivamente el enfoque de automatización en las acciones referentes al proceso de escalado, que efectivamente es altamente automatizable con la información histórica del CSU. Si bien la creación de un catálogo o tienda de software nos parece una iniciativa muy interesante para la autogestión de los usuarios y la no creación de demanda al CSU, minorando la actividad y aumentando su satisfacción, no queda clara la manera en la que esta propuesta interrelaciona con el objetivo de mejora del seguimiento de las solicitudes aquí descrito. Igualmente, la tercera de las iniciativas, si bien puede aportar a determinados ámbitos de mejora, tampoco se aprecia la relación directa explicitada por la persona licitadora en relación a la mejora del seguimiento de las solicitudes.

En este subobjetivo se vuelve a proponer el proyecto "Lean" y el impacto que tendría la implementación de esa filosofía en los procesos de gestión del servicio de la organización, lo cual nos parece efectivamente acertado. En lo relativo al impacto sobre el subobjetivo actual, no se encuentran referencias de valor con respecto a propuestas específicas en las que la aplicación de la metodología *Lean* puede mejorar en el seguimiento de las solicitudes por los involucrados, y en primera instancia por el centro de la actividad: el usuario. No se referencian propuestas de implementación de algunas de las líneas maestras que definen en el pliego el alcance de este subobjetivo, como informar al usuario del tiempo estimado pendiente de resolución, la mejora del lenguaje en el que se transmite la información al usuario, etc. Por tanto, más allá de la propuesta de aplicación de metodología *Lean*, no se aterriza en acciones o ejemplos (previstos o basados en la experiencia en otros clientes) de mejora específicas para el subobjetivo analizado, lo cual resta de valor y adaptación a la propuesta.

Al igual que en el subobjetivo anterior, la persona licitadora propone la implementación del proyecto denominado "User journeys" o "Viajes de usuario" centrados en el análisis del ciclo de vida de sus solicitudes y las interacciones en el mismo, tanto del propio usuario como de los diferentes resolutores y perfiles involucrados, a través de análisis y minería de datos, lo cual valoramos de forma notable. Sin embargo, en este caso no se refiere de forma clara o específica a cómo se prevé que impacte este proyecto en la mejora del seguimiento de las solicitudes, lo cual resta valor a la propuesta en relación al punto de valoración actual, ya que es una propuesta generalista y poco adaptada al subobjetivo y a la realidad del SAS.

La persona licitadora propone la implementación del proyecto "Mejora del portal de usuario", centrado en tres puntos principales:

- Consolidación de la base de datos del conocimiento.
- Generación de guías de usuario y preguntas frecuentes (FAQs).
- Análisis de la usabilidad del portal de usuario.

Al igual que en el subobjetivo 2.1, analizando una a una las líneas de acción, consideramos acertada la propuesta de potenciación y consolidación de la base de datos del conocimiento y de su proceso de gestión. Sin embargo, no lo es la contextualización de la aplicación específica de cómo impactaría positivamente para el objetivo demandado de mejora del seguimiento de las solicitudes. Tampoco encontramos una relación de valor añadido claramente identificada entre la propuesta de generación de guías de usuario, FAQs, de este proyecto y el presente subobjetivo.

Por último, al igual que en el subobjetivo 2.1, sí valoramos positivamente la propuesta de revisión de la usabilidad del portal de usuario en base a estándares ISO de diseño centrados en el usuario, pues entendemos que puede favorecer a un mejor seguimiento de las solicitudes por parte del usuario.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ATOS SPAIN, S.A. obtiene una puntuación para

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	20/35

este apartado de 0,94 puntos.

Criterio 7.B.ii.2: resumen de puntuación

	UTE ACCENTURE – EMERGYA	ATOS SPAIN, S.A.
Subobjetivo 2.2: Mejorar el seguimiento de solicitudes	**2,31**	**0,94**

7.B.ii.3 Subobjetivo 2.3: Mejorar la calidad en el cierre de las solicitudes

UTE ACCENTURE – EMERGYA

La persona licitadora plantea el abordaje de este subobjetivo basado en tres proyectos, que describimos brevemente:

- CODIFICA: busca disponer de una base de datos de soluciones codificada y estandarizada para el cierre de todas las solicitudes del servicio, validadas en un lenguaje entendible por el usuario, facilitando el análisis de históricos y la generación de predicciones.
- AUDITA: orientado a verificar la calidad de los cierres de las solicitudes, incorporando auditorías tanto a las soluciones como a los procesos de gestión.
- VALORA: centrado en el valor percibido por el usuario, plantea diferentes encuestas de satisfacción, complementadas con análisis predictivo de satisfacción basado en la información recopilada en las interacciones con un usuario.

La oferta técnica presenta un análisis claro y completo de las diversas problemáticas y expectativas que tienen en relación al cierre de las solicitudes tanto los usuarios finales, profesionales TIC, resolutores, gestores del servicio, como el propio CSU. Para cada requerimiento descrito en el pliego de prescripciones técnicos, la persona licitadora va relacionándolos con los distintos perfiles y asigna un peso de cobertura en los distintos proyectos que expone. Es una manera sobresaliente de abordar, cualitativamente pero a la vez contrastable, el subobjetivo planteado, minimizando riesgos para el SAS al evidenciar que se han cubierto todos los requisitos y se ha tenido multivisión.

A través del proyecto CODIFICA, la persona licitadora plantea que cada una de las soluciones que se le dan al usuario final, están previamente catalogadas y clasificadas, evolucionando así del texto libre y la dependencia del técnico que resuelve a la industrialización del proceso de cierre con calidad, minimizando los errores humanos y permitiendo la mejora continua. Se valora notablemente la solución y el cambio de modelo que supone a la hora del cierre, aunque la propuesta necesitaría mayor grado de concreción en cuanto a lo que se verían afectadas las herramientas actuales y el plazo de adecuación aplicar el indicador propuesto. El listado de soluciones identificadas por la persona licitadora, según el área, es excelente.

La propuesta técnica establece en el proyecto AUDITA un proceso completo de comprobación en tiempo real y de verificación a posteriori, de las soluciones que todos los actores de la STIC dan a los usuarios finales, aprendiendo en cada iteración, lo que se valora de manera notable. Los informes previstos para los comités operativos son adecuados a la gestión del SAS en este ámbito. El indicador propuesto se centra en detectar incumplimientos de las soluciones definidas, lo cual es un acicate para la persona licitadora y nos merece una valoración positiva, aunque el esfuerzo que supone la implantación del proyecto puede comprometer su puesta en marcha, además de la dificultad de abordaje en el actual nivel de madurez del servicio en el SAS.

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	21/35

El proyecto VALORA realiza sencillas encuestas de satisfacción que permeen en todo el servicio, enfocándose en los aspectos claves y conjugando no molestar o requerir más tiempo del necesario al usuario, lo cual se adapta a la realidad del SAS de una manera sobresaliente. Sin embargo, el valor objetivo del indicador propuesto no es satisfactorio para la excelencia del servicio que se quiere alcanzar.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la UTE ACCENTURE – EMERGYA obtiene una puntuación para este apartado de 0,94 puntos.

ATOS SPAIN, S.A.

La persona licitadora plantea el abordaje de este subobjetivo basado en una serie de proyectos, algunos de los cuales son compartidos con otros subobjetivos.

En este subobjetivo se vuelve a proponer el impacto que tendría la implementación de la filosofía *Lean* a los procesos de gestión del servicio de la organización, lo cual nos parece efectivamente acertado. En lo relativo al impacto sobre el subobjetivo actual, al igual que en los subobjetivos anteriores, no se encuentran referencias de valor con respecto a propuestas específicas en las que la aplicación de la metodología *Lean* puede mejorar el objeto de este subobjetivo, centrado en la mejora de la calidad en el cierre de las solicitudes, al no referenciarse propuestas concretas para las líneas maestras de éste: información de cierre, resolución autónoma de instancias posteriores del mismo tipo de incidencias, etc. Por tanto, más allá de la propuesta de aplicación de metodología *Lean*, no se aterriza en propuestas o ejemplos (previstos o basados en la experiencia en otros clientes) de mejora específicas para el subobjetivo analizado, lo cual resta de valor a la propuesta.

Al igual que en el subobjetivo anterior, la persona licitadora propone la implementación del proyecto denominado "User journeys" o "Viajes de usuario" centrados en el análisis del ciclo de vida de sus solicitudes y las interacciones en el mismo, tanto del propio usuario como de los diferentes resolutores y perfiles involucrados, a través de análisis y minería de datos, lo cual valoramos de forma notable. Como en el anterior subobjetivo, no se refiere de forma tan clara o específica como se prevé que impacte este proyecto de forma específica hacia las líneas base del subobjetivo "Mejorar el cierre de las solicitudes", lo cual resta de valor añadido a la propuesta.

La persona licitadora propone la implementación del proyecto "Mejora del portal de usuario", centrado en tres puntos principales:

- Consolidación de la base de datos del conocimiento.
- Generación de guías de usuario y preguntas frecuentes (FAQs).
- Análisis de la usabilidad del portal de usuario.

En este caso, la propuesta de consolidación de la base de datos del conocimiento sí se considera una medida notable para mejorar la calidad del cierre de las solicitudes. Igualmente, se entiende como opción de valor añadido la propuesta de generación de guías de usuario, FAQs, de este proyecto en relación a la mejora de calidad del cierre. Sin embargo, y a diferencia de las dos acciones anteriores, no se encuentra una relación de valor añadido claramente identificada entre la propuesta de análisis de la usabilidad del portal de usuario propuesta y el subobjetivo de mejora de la calidad del cierre de las solicitudes.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ATOS SPAIN, S.A. obtiene una puntuación para

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	22/35

este apartado de 0,44 puntos.

Criterio 7.B.ii.3: resumen de puntuación

	UTE ACCENTURE – EMERGYA	ATOS SPAIN, S.A.
Subobjetivo 2.3: Mejorar la calidad en el cierre de las solicitudes	**0,94**	**0,44**

7.B.ii.4 Subobjetivo 2.4: Otras medidas a mejorar la calidad de la gestión de solicitudes

UTE ACCENTURE – EMERGYA

La persona licitadora plantea un proyecto como otra medida para mejorar la calidad de gestión de las solicitudes, al que denomina EVALUA, que consiste en auditar a los operadores del CSU en la atención al usuario de forma global. El proyecto está orientado en cómo debe gestionarse internamente la persona licitadora para prestar el servicio, perdiendo el foco en el extremo a extremo y el usuario final, lo cual aminora la puntuación en la valoración. Sin embargo, al tener acceso los gestores del servicio de la STIC a esta auditoría, puede ser un elemento de palanca para favorecer la mejora de calidad, lo cual se valora positivamente aunque no excelente.

Los ejemplos y casos de uso que aporta la propuesta técnica son muy visuales y ayudan a percibir el retorno de la inversión y el valor que puede suponer en la mejora del servicio. Cabe destacar que se hará énfasis en que los operadores hablen y entiendan el lenguaje sanitario, asistencial y no asistencial de los profesionales que usan el CSU, lo cual se valora de manera excelente para el cumplimiento del objetivo.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la UTE ACCENTURE – EMERGYA obtiene una puntuación para este apartado de 0,35 puntos.

ATOS SPAIN, S.A.

La persona licitadora plantea el abordaje de este subobjetivo basado en una serie de proyectos, algunos de los cuales son compartidos con otros subobjetivos.

Al igual que en el subobjetivo anterior, la persona licitadora propone la implementación del proyecto denominado “User journeys”. Se referencia en este proyecto adicionalmente al alcance de los anteriores subobjetivos, algunos elementos que nos parecen interesantes como elementos a mejorar con este proyecto, como son la creación masiva de tickets, la racionalización de “entradas difíciles”, el análisis de la actuación de los agentes involucrados, las interacciones del usuario repetitivas y otros elementos a analizar relacionados con la mejora de la calidad del servicio. Por esto, entendemos que la propuesta de este proyecto puede aportar un valor notable.

La propuesta del “piloto de deslocalización” supone una propuesta novedosa a valorar con detenimiento en relación a variables como la cobertura en horarios extendidos, conciliación familiar y laboral, etc. Sin embargo, hubiera sido necesaria una mayor profundización en relación al efecto que pudiera tener esta propuesta concreta con respecto al objetivo de mejorar la calidad de la gestión de las solicitudes de servicio, dado que sobre este proyecto sólo encontramos reflejados beneficios relativos a la conciliación laboral de los empleados, la capacidad de contingencia o la elasticidad al servicio, que igualmente, no son desgranados.

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	23/35

La persona licitadora propone la implementación del proyecto "Mejora del portal de usuario", centrado en tres puntos principales:

- Consolidación de la base de datos del conocimiento.
- Generación de guías de usuario y preguntas frecuentes (FAQs).
- Análisis de la usabilidad del portal de usuario.

El proyecto propuesto "One source" de cuadro de mandos para usuarios clave de la gestión del servicio, parece una buena iniciativa para mejorar la coordinación y gestión del servicio entre proveedor y SAS, si bien sería necesario detallar mejor su integración con los sistemas corporativos actuales. Entendiendo que una mejor gobernanza del servicio ha de impactar en una mejora de la calidad de la gestión de las solicitudes, podemos suponer la relación de este proyecto con el objetivo principal propuesto, si bien una mayor profundización al respecto de esta causa-efecto hubiere sido conveniente en relación al apartado actual a valorar.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ATOS SPAIN, S.A. obtiene una puntuación para este apartado de 0,31 puntos.

Criterio 7.B.ii.4: resumen de puntuación

	UTE ACCENTURE – EMERGYA	ATOS SPAIN, S.A.
Subobjetivo 2.4: Otras medidas a mejorar la calidad de la gestión de solicitudes	**0,35**	**0,31**

7.B.iii Objetivo 3: reducir los costes de la operación del servicio

UTE ACCENTURE – EMERGYA

La persona licitadora plantea una solución a la reducción de costes basada en un conjunto de proyectos muy bien articulados. La propuesta presenta un diagrama de motricidad-dependencias para cada uno de ellos, donde se propone un mapa de valor teniendo en cuenta los ahorros y esfuerzos para llevarlos a cabo, indicando una serie de fases de los proyectos, según sean de implantación inmediata, puntual, prioritaria y gradual. Esta propuesta se valora de manera sobresaliente.

Para muchos de los proyectos que se definen en la oferta, encaminados al cumplimiento de otros objetivos requeridos en el pliego, también se realiza un estudio detallado de la implicación de éstos en la reducción de costes. Se identifican los costes brutos que pudieran ahorrarse, así como los costes netos, después de descontar el esfuerzo que supondría la implementación de dichas medidas. Los ahorros comprometidos vienen cuantificados en HBS/mes para todos los proyectos, así como algunos costes que no son cuantificables por ahora, como son una indisponibilidad de los servicios, etc. El nivel de detalle del estudio realizado para el cumplimiento de los puntos anteriormente indicados nos parece muy acertado.

Se hace una propuesta de procedimiento regulador del modelo de ANS muy adecuada, identificando periodos de tiempo, roles y medidas, lo que puede permitir la mejora continua durante la vida del contrato.

También se propone un modelo de reparto de ahorro que incentiva el buen hacer en la STIC y en la persona licitadora, lo cual es valorado muy positivamente. Además, es muy acertada la propuesta de que este modelo de reparto se proponga pilotarla y medirla antes de que llegue el posible período de prórroga.

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	24/35

La persona licitadora se compromete a la entrega de su plataforma de inteligencia artificial al SAS para la instalación en sus servidores. La posibilidad de instalación de la plataforma de inteligencia artificial en el SAS es viable, dado que es una arquitectura de microservicios basada en software libre, lo cual resulta muy beneficioso para los intereses del contratante.

Las medidas propuestas en general son muy adecuadas y viables. También identifica aquellas que deben hacerse con la autorización de la STIC y/o la colaboración con otros proveedores, como por ejemplo la homogeneización del puesto de usuario, propuesta que sobre el papel es sencilla y muy adecuada pero no muy realista para obtener beneficios a corto plazo, debido a la complejidad del SAS.

Se lleva a cabo una muy buena identificación de los roles que han de participar en este objetivo, como un nuevo rol de analista de datos para la medición continua de la cuantificación que aportan dichas medidas a la reducción de costes.

Las medidas descritas en los proyectos que se proponen para dar respuesta a este objetivo tienen en cuenta cómo pueden afectar al resto de contratos de la STIC, lo cual se adecúa a lo requerido.

Se proponen 7 medidas muy coherentes para la reducción del número de solicitudes recibidas, algunas de ellas muy bien relacionadas con los proyectos de otros objetivos, como el registro proactivo automático de incidencias, la apertura proactiva de problemas, el fomento de la autorresolución y las medidas de autochequeo y autorresolución en MiAyudaInformatica o Symantec Altiris.

Además, proponen 6 medidas derivadas de la ejecución de los proyectos del plan de transformación muy coherentes para la reducción de los costes unitarios, como llevar a cabo 20 casos de automatización del escalado, recordar la proximidad de la caducidad de contraseña, mejoras al procedimiento de credenciales con MACO basada en el procedimiento de tercero de confianza, desbloqueo automático de usuarios de Citrix, Eprogesa y Averroes.

Se proponen 14 medidas para la reducción de los costes operativos del CSU, así como para el resto de contratos de la STIC. Se detallan tanto los ahorros como los costes que supondrán las medidas para la persona adjudicataria, así como los ahorros en HBS que supondrían en otros contratos. Adicionalmente, se detalla correctamente sobre quién tendría impacto cada una de las medidas.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la UTE ACCENTURE – EMERGYA obtiene una puntuación para este apartado de 1,13 puntos.

ATOS SPAIN, S.A.

La persona licitadora presenta su oferta alrededor de una serie de proyectos que pueden ayudar en cierta medida a conseguir el objetivo marcado, al menos en parte, pues aportan ideas que pueden conseguir la reducción de costes de operación. Aunque la propuesta presentada describe la eficacia que tendrá para la consecución del objetivo de reducción de costes, no detalla suficientemente en base a qué se obtendría dicha eficacia, ni lo que eso supondría de ahorro. Tampoco se detalla la secuenciación de proyectos presentados para la consecución del objetivo, y se plantea una planificación genérica y poco adaptada al SAS.

La variedad de nuevas herramientas y el estudio para la migración a la plataforma *Servicie Now* no parece que sea una opción que se lleve a cabo en poco tiempo. Además, su puesta en marcha ralentizaría otras

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	25/35

iniciativas del plan de proyectos debido a la envergadura de una actuación de ese tipo según la propia experiencia del SAS, por lo que se valora negativamente.

La propuesta no detalla suficientemente de qué forma van a afectar a otros contratos de la STIC las medidas que se van a tomar para la consecución de este objetivo.

Se detallan unos proyectos que contribuirían a la reducción del número de contactos con el CSU, pero no se cuantifica dicha reducción ni se plantea otro indicador y, por tanto, tampoco se indica cómo traducir en retorno de la inversión dicha reducción.

Se hace una propuesta de procedimiento regulador del modelo de ANS adecuada, identificando periodos de tiempo, roles y medidas, lo que puede permitir la mejora continua durante la vida del contrato.

En la propuesta no se menciona la reducción de los costes unitarios que suponen los proyectos a realizar, ni se detalla suficientemente la reducción de costes operativos del propio CSU a lo largo del contrato y su trasvase a otras líneas del contrato, por lo que se estima que este planteamiento es insuficiente.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ATOS SPAIN, S.A. obtiene una puntuación para este apartado de 0,44 puntos.

Criterio 7.B.iii: resumen de puntuación

	UTE ACCENTURE – EMERGYA	ATOS SPAIN, S.A.
Objetivo 3: reducir los costes de la operación del servicio	**1,13**	**0,44**

7.B.iv Objetivo 4: establecer servicios mínimos para dar cobertura a puntas de actividad no previsibles y/o situaciones críticas del propio CSU

UTE ACCENTURE – EMERGYA

Para el cumplimiento del objetivo 4, la persona licitadora realiza un planteamiento claro y ordenado, basándose en un análisis de las expectativas que el SAS necesita resolver: dar cobertura a puntas de actividad no previsibles y cómo actuar ante situaciones críticas que originen contingencias en el propio CSU.

La persona licitadora ha sabido proponer dos proyectos encaminados ambos a dar respuesta a los dos asuntos que se plantean en este objetivo, teniendo muy en cuenta la situación actual desde la que parte el servicio.

La persona licitadora propone un proyecto consistente en el diseño e implantación de un servicio de desbordamiento y continuidad para situaciones de saturación por alta demanda para dar cobertura a puntas de actividad no previsibles. El servicio propuesto incluye un sistema de predicción de la demanda y planificación de la actividad que además es capaz de adaptar de forma ágil los recursos y canales a esos picos de actividad, lo que se considera un planteamiento muy acertado. Las propuestas para dar solución a este problema que actualmente tiene el CSU son la conclusión de un muy buen análisis de las funciones vitales del negocio y de las aplicaciones TIC críticas en el SAS, e incluyen tanto las condiciones de prestación como los límites de operación del servicio, detallando para cada servicio o función qué

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	26/35

efectividad en los ANS cabría esperar bajo esas premisas, lo que se valora de manera sobresaliente.

La oferta presentada también incorpora medidas que se valoran muy positivamente, como nuevas herramientas de predicción de la demanda, identificación temprana de incidencias de alto impacto, notificaciones proactivas sobre las incidencias generalizadas, desbordamiento de llamadas hasta técnicos de otro CSU de la persona licitadora, la implantación de un sistema de enrutamiento predictivo, activación de colas dinámicas en el sistema de telefonía, etc.

Para dar cobertura a situaciones críticas del propio CSU, la persona licitadora plantea acertadamente, un proyecto que propone el diseño y la implantación del Plan de continuidad y disponibilidad del servicio por situaciones de contingencia del propio CSU.

La persona licitadora plantea la inclusión de un rol extra a los exigidos por el pliego de prescripciones técnicas, el del responsable de capacidad y niveles de servicio del CSU, que será el responsable de que el CSU preste el servicio solicitado según los niveles de servicio requeridos, combinando recursos humanos y técnicos para que la capacidad del servicio se adecue continuamente a la demanda variable que tendrá el CSU, algo que nos parece muy acertado.

La persona licitadora propone un extenso y detallado conjunto de medidas para evitar la saturación en tiempos de actividad, como son una herramienta para la planificación de la capacidad y un mecanismo de identificación temprana de incidencias de alto impacto muy concreto y detallado, así como la activación de notificaciones proactivas, implementación de enrutamiento predictivo basado en IA a una cola dinámica para no perjudicar al resto de usuarios, activación de locuciones específicas, así como la posibilidad de agendar llamadas a Usuarios Vips o usuarios de aplicaciones de criticidad muy alta, lo que valoramos como excelente.

También describe un sencillo pero valioso mecanismo de recuperación del servicio, reportando en todo momento un informe con la efectividad de las medidas que se han tomado y el impacto en los ANS.

Igualmente, la persona licitadora ha indicado las condiciones de prestación y los límites de operación del CSU con periodos de aplicación y efectividades esperadas que son muy apreciables.

Los compromisos adquiridos en la mitigación y las medidas de contingencia están sobresalientemente detalladas y cuantificadas y son muy beneficiosas para la continuidad de dicho servicio en el SAS.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la UTE ACCENTURE – EMERGYA obtiene una puntuación para este apartado de 1,25 puntos.

ATOS SPAIN, S.A.

La persona licitadora, en su modelo de organización del servicio, prevé que en el día a día pueda haber picos de actividad y separa sus técnicos de nivel 1 en tres grupos que podrán ir sumando capacidad al equipo con dedicación exclusiva al SAS o “core team”, aunque este planteamiento no parte de un análisis de las funciones vitales del negocio ni del propio CSU, por lo que se considera insuficientemente adaptado al SAS.

La propuesta presentada también plantea el uso de una herramienta adicional para la gestión de agentes del centro, con organización y distribución de turnos según la carga de trabajo estimado y la franja horaria,

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	27/35

lo cual parece adecuado para situaciones de actividad normal, pero no aclara suficientemente cómo esta herramienta puede ser capaz de dar respuesta a la organización de turnos en picos de actividad no previsibles.

Otro proyecto que la persona licitadora propone para mejorar la cobertura en puntas de actividad es el "User journeys/Gestor del Dato", que se basa en utilizar el módulo de tratamiento de la información (MTI) para conseguir identificar causas de incidencias, reaperturas de tickets, tickets "ping-pong", que se valora de manera adecuada.

La persona licitadora incluye un proyecto de mejora de la Web Técnica que incluye el rediseño de los procedimientos de escalado así como su automatización, lo que puede tener una repercusión positiva a la hora de poder dar cobertura en puntas de actividad. Sin embargo, la propuesta no desarrolla el procedimiento para activar el servicio de desbordamiento, lo que supone una falta de concreción en el diseño de la solución presentada.

La persona licitadora propone la realización de un piloto de deslocalización de recursos del servicio de forma segura fuera del centro que se ubicaría en Sevilla. Si este centro se llega a montar, conseguiría agilizar y flexibilizar las posibles puntas de servicio haciendo como centro de contingencia, pero dicho proyecto no está incluido en el servicio y supondría un gasto extra al montante del proyecto, por lo que no es posible valorarlo de manera positiva.

Se propone la creación de unos equipos preasignados al SAS y otros potencialmente asignados para evitar puntas de actividad. Existen otras actividades que podrían inferirse de la implementación de los proyectos, pero no están suficientemente explicitadas para la consecución de este objetivo.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ATOS SPAIN, S.A. obtiene una puntuación para este apartado de 0,31 puntos.

Criterio 7.B.iv: resumen de puntuación

	UTE ACCENTURE – EMERGYA	ATOS SPAIN, S.A.
Objetivo 4: establecer servicios mínimos para dar cobertura a puntas de actividad no previsibles y/o situaciones críticas del propio CSU	**1,25**	**0,31**

7.B.v Objetivo 5: implantar una eficaz gestión del conocimiento

UTE ACCENTURE – EMERGYA

La persona licitadora plantea tres proyectos directamente implicados en la consecución de este objetivo.

1. Un primer proyecto para rediseñar e implantar el nuevo sistema de gestión del conocimiento, que incluirá herramientas y procesos que garanticen la actualización de la información disponible actualmente en el SAS, así como la generación continuada de información adicional, siempre con accesibilidad y comprensión. Este proyecto se complementa con otros que ponen el foco en el punto de vista del usuario final. En su conjunto, se considera muy acertada la manera en la que afronta el rediseño e implantación del nuevo sistema.

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	28/35

La persona licitadora hace profundo análisis con el que obtienen necesidades, responsables y destinatarios del conocimiento. Fruto de este análisis, plantea un sistema unificado de gestión del conocimiento y un gestor del ciclo de vida de los items, basado en la herramienta Confluence, pero nutriéndose de los repositorios federados muy bien alineados con las herramientas actualmente existentes en el SAS.

2. Una vez establecido el modelo, la persona licitadora propone un proyecto para que la información de la base de datos del conocimiento sea consumida en tiempo y forma adecuados. Las medidas van en función de las necesidades del tipo de usuario que las necesita. Con este proyecto y su planteamiento, la persona licitadora ha sabido captar muy bien la necesidad de la organización de llegar hasta cada uno de los consumidores de información de la misma; usuario finales, profesionales TIC de empresas externas, profesionales TIC del SAS y gestores del servicio. Para cada uno de estos grupos ha analizado las necesidades de información y las medidas para su difusión, estableciendo una multiplicidad de canales adecuados a su rol. El análisis de la situación y la solución planteada están muy adaptadas al SAS, por lo que se valoran de manera sobresaliente.

3. De forma específica para el cumplimiento de este objetivo, la persona licitadora propone otro proyecto que pretende reestructurar el sistema de gestión de configuración y activos del SAS. En este proyecto se propone el aquilatamiento de la información y los procesos que actualmente ya existen en la CMDB, como son los contratos, activos del inventario hardware de puesto de usuario y además, se propone la ampliación de la información a gestionar por este sistema, aspecto que sería de gran utilidad y beneficio para el SAS, como son: inclusión de activos de hardware de los CPDs, gestión del software comercial y licencias, así como la gestión de contraseñas del SAS.

   Esta restructuración e incremento del alcance de los elementos a incluir en la CMBD atacan la raíz de los problemas actuales mejorando sensiblemente la situación actual, lo que valoramos en alto grado.

Además de los tres proyectos directamente implicados en la gestión del conocimiento, y los proyectos enfocados a cumplir con otros objetivos del contrato que pueden tener un efecto sobre esta gestión, hay una serie de proyectos habilitantes que la persona licitadora realizará y que actúan directamente sobre el cumplimiento de este objetivo y que consideramos van a tener muchos beneficios.

Algunos de esos proyectos habilitantes son:

- MiCentroServicios APP
- MiCentroServicios Chat
- MiCentroServicios Whatsapp
- Gestor de notificaciones
- Explotación analítica

Todas las medidas aportadas cumplen con creces los criterios de transparencia pedidos en el pliego y su división en perfiles. Cabe destacar medidas muy novedosas como la historia de soporte electrónico del usuario, que va encaminada a la transparencia con los gestores del servicio.

Todos estos proyectos, ampliamente explicados y sobresalientemente relacionados en la propuesta que la

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	29/35

persona licitadora ha entregado, aseguran en gran medida que se realice una gestión eficaz del conocimiento.

Adicionalmente, en la oferta presentada por la persona licitadora hay otra serie de proyectos que, aunque su objetivo directo no es implantar una gestión eficaz del conocimiento, se aprecia que suponen mejora en la misma. Algunos de esos proyectos (SOLUCIONA, HABILITA, FOMENTA, PROMUEVE, EVITA, INFORMA, ACUERDA, COLABORA, CODIFICA y CONTINUA) aportan numerosos beneficios a la gestión del conocimiento.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la UTE ACCENTURE – EMERGYA obtiene una puntuación para este apartado de 1,25 puntos.

ATOS SPAIN, S.A.

La persona licitadora entiende la criticidad de garantizar la disponibilidad de la información para facilitar la mejora del servicio. Plantea poner en marcha el proceso de gestión del conocimiento con actividades como: definición de plantillas, adaptación de artículos existentes e inclusión de material de nueva creación (FAQ, manuales, etc.).

Para esa tarea, la persona licitadora plantea la creación de un equipo editorial, como vertebrador del proceso de gestión del conocimiento y encabezando este equipo, dispondrán de un gestor de conocimiento con una serie de funciones y atribuciones que le permitirán llevar a cabo lo planteado como solución a este objetivo, lo cual parece correcto.

Es acertado el enfoque multi-proveedor que permitiría a cada proveedor participar en la gestión del conocimiento. También vemos correcta la apuesta por un rol en dedicación completa a esta tarea, el gestor del conocimiento global.

La persona licitadora plantea poner en marcha una serie de proyectos que indica que pueden tener beneficios a la hora de la cumplimentación de este servicio; en concreto:

- Proyecto Autorresolución Gestión del Conocimiento, la mejora de la información que con este objetivo se plantea incidiría directamente en el incremento de la autorresolución por parte de los usuarios.
- Shift Left, sistema basado en la identificación de tareas de niveles superiores de soporte que pueden ser gestionados por el nivel 1 con la formación y los permisos adecuados.
- ChatBot, herramienta propia en forma de asistente virtual que permitirá alta de incidencias, peticiones, automatización de actividades.
- Atos OneContact, app móvil con servicios para interactuar con el usuario (noticias, devoluciones de llamadas, contenido de autoayuda).
- Mejora del portal del usuario, para aumentar la autorresolución de incidencias.
- Mejora de la Web Técnica, con procedimientos de escalado automático y tableros Kanban para la gestión del servicio.

Todos estos proyectos consideramos que pueden ayudar a conseguir el objetivo marcado. Adicionalmente, ofertan un proyecto, no incluido en el servicio, que podría incidir en la mejora de la gestión del conocimiento. Este proyecto consiste en la realización de un estudio de viabilidad de migración a herramienta ITSM integradora. Aunque el proyecto en sí podría ser valorable, como ya se ha comentado,

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	30/35

no parece que sea una opción que se lleve a cabo en poco tiempo, y podría dificultar la puesta en marcha de otros proyectos del plan de proyectos, debido a la envergadura de una actuación de tal calibre según la propia experiencia del SAS, con lo cual no lo valoramos positivamente.

En la propuesta quedan insuficientemente descritas las medidas para gestionar toda la información que se indica en el pliego de prescripciones técnicas, centrándose principalmente en la información de incidencias, peticiones y documentos genéricos y aunque se menciona, no entra en detalle de cómo será la gestión del inventario hardware, versiones de software, licencias software, etc.

Tampoco hay una detallada segmentación por perfiles, lo que afecta a la transparencia que se requería con este objetivo.

En general, vemos un análisis del ciclo de vida del conocimiento correcto, ajustado a las buenas prácticas, aunque carece de una adecuada personalización al SAS y tampoco queda claro el modelo tecnológico sobre el que se sustenta. Los proyectos pueden aportar a la Mejora de la Gestión del Conocimiento, pero no están suficientemente explicitadas las relaciones entre estos proyectos con este objetivo.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ATOS SPAIN, S.A. obtiene una puntuación para este apartado de 0,50 puntos.

Criterio 7.B.v: resumen de puntuación

	UTE ACCENTURE – EMERGYA	ATOS SPAIN, S.A.
Objetivo 5: implantar una eficaz gestión del conocimiento	**1,25**	**0,50**

7.C. Plan de devolución del servicio

UTE ACCENTURE – EMERGYA

La persona licitadora realiza una descripción clara y concisa de las tareas a realizar en la fase de cesión del conocimiento, con un enfoque muy adaptado a la realidad y las particularidades del servicio. Plantea en esta fase, además, un desglose de grupos de trabajo según sean servicios de soporte o de mantenimiento, y a su vez éstos por áreas funcionales en los que centrar los esfuerzos para que la transferencia del conocimiento sea lo más detallada posible, buscando que el cambio de proveedor del servicio no impacte en la calidad del mismo, lo que se valora notablemente.

En la fase de ejecución de la devolución, la persona licitadora propone un traspaso gradual de las operaciones para asegurar la continuidad del servicio, lo que se valora positivamente.

Aunque se observa que hay tareas durante la fase de prestación que van encaminadas a una mejor devolución del servicio, éstas se deberían haber detallado con menciones explícitas en este plan de devolución.

El plan presentado describe, además de lo exigido, una fase extra para que la devolución del servicio asegure la continuidad del mismo, en la que propone una línea de consultas y la cesión de herramientas de la persona adjudicataria que no sean propiedad del SAS al nuevo proveedor, lo que también se valora de manera positiva.

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	31/35

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la UTE ACCENTURE – EMERGYA obtiene una puntuación para este apartado de 0,36 puntos.

ATOS SPAIN, S.A.

La persona licitadora propone un plan de devolución del servicio correcto pero genérico, cumpliendo con lo solicitado pero sin realizar una adaptación a las necesidades reales del servicio ni a las particularidades del mismo. Así mismo, aunque el plan desarrolla un comité de traspaso del servicio, se aprecia una falta de adaptación al SAS, al no detallar los grupos de trabajo para la fase de devolución del servicio.

El plan incluye una fase de soporte al SAS posterior a la devolución del servicio, incluyendo soporte in situ, para intentar evitar el impacto en el mismo que pueda provocar el cambio de proveedor, lo que se valora positivamente.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ATOS SPAIN, S.A. obtiene una puntuación para este apartado de 0,20 puntos.

Criterio 7.C: resumen de puntuación

	UTE ACCENTURE – EMERGYA	ATOS SPAIN, S.A.
Plan de devolución del servicio	**0,36**	**0,20**

7.D. Plan de garantía del servicio

UTE ACCENTURE – EMERGYA

La persona licitadora atiende de manera sobresaliente lo relativo al plazo de garantía del servicio, proponiendo la extensión del mismo por un periodo de 6 meses adicionales a lo solicitado.

Para esta fase, el plan propone la interlocución de un único recurso correspondiente a la plantilla de la persona licitadora, que agilizaría la resolución de posibles conflictos que se puedan producir en esta fase, lo que se valora positivamente.

El plan de garantía se detalla de manera excelente, especificando el tipo de anomalía que se cubre con la descripción detallada de los compromisos que se ofertan según afecte a los servicios de soporte o a los de mantenimiento, e incluso unos ANS autoimpuestos en esta fase, cuyo incumplimiento conlleva una penalización consistente en la ampliación de 10 días adicionales del periodo de garantía. Este detalle favorece la correcta continuidad del servicio, aspecto que se valora positivamente.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, la UTE ACCENTURE – EMERGYA obtiene una puntuación para este apartado de 0,20 puntos.

ATOS SPAIN, S.A.

La persona licitadora, en el plan de garantía del servicio, se limita a ofrecer el plazo de garantía mínimo solicitado el pliego de prescripciones técnicas.

El plan indica que la persona licitadora aceptará en esta fase los ANS del periodo de servicio para la

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	32/35

resolución de anomalías detectadas en este periodo, lo que se valora positivamente. Sin embargo, en la propuesta no se detallan los recursos destinados en esta fase, lo que puede suponer una dificultad a la hora de ejecutar el plan.

Por todas estas razones y después del análisis expuesto, ATOS SPAIN, S.A. obtiene una puntuación para este apartado de 0,07 puntos.

Criterio 7.D: resumen de puntuación

	UTE ACCENTURE – EMERGYA	ATOS SPAIN, S.A.
Plan de garantía del servicio	**0,20**	**0,07**

5. FORMULACIÓN DE CONCLUSIONES

De los resultados anteriormente expuestos, y conforme a los criterios de valoración no automáticos expresados en el pliego de cláusulas administrativas particulares, se concluye que la puntuación de las ofertas es la siguiente:

	UTE ACCENTURE – EMERGYA	ATOS SPAIN, S.A.
7.A. Plan de transferencia y recepción del servicio	**0,40**	**0,20**
7.B. Plan de prestación y transformación del servicio		
7.B.i. Objetivo 1: disminuir los tiempos percibidos por el usuario		
• Subobjetivo 1.1: Incrementar la autorresolución de solicitudes	**0,44**	**0,15**
• Subobjetivo 1.2: Potenciar la automatización de solicitudes	**2,13**	**0,88**
• Subobjetivo 1.3: Aumentar la resolución remota de solicitudes	**2,00**	**0,88**
• Subobjetivo 1.4: Mejorar el escalado de solicitudes	**1,13**	**0,44**
• Subobjetivo 1.5: Disminuir los tiempos muertos de solicitudes	**2,31**	**0,88**
• Subobjetivo 1.6: Otras medidas para disminuir los tiempos percibidos por el usuario	**0,43**	**0,08**
7.B.ii. Objetivo 2: mejorar la calidad de la gestión de las solicitudes de servicio		
• Subobjetivo 2.1: Mejorar la reclamación de las solicitudes	**1,16**	**0,69**
• Subobjetivo 2.2: Mejorar el seguimiento de solicitudes	**2,31**	**0,94**
• Subobjetivo 2.3: Mejorar la calidad en el cierre de las solicitudes	**0,94**	**0,44**

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	33/35

● Subobjetivo 2.4: Otras medidas a mejorar la calidad de la gestión de solicitudes	**0,35**	**0,31**
7.B.iii. Objetivo 3: reducir los costes de la operación del servicio	**1,13**	**0,44**
7.B.iv. Objetivo 4: establecer servicios mínimos para dar cobertura a puntas de actividad no previsibles y/o situaciones críticas del propio CSU	**1,25**	**0,31**
7.B.v. Objetivo 5: implantar una eficaz gestión del conocimiento	**1,25**	**0,5**
7.C. Plan de devolución del servicio	**0,36**	**0,20**
7.D. Plan de garantía del servicio	**0,20**	**0,07**
TOTAL	**17,79**	**7,41**

Según lo especificado en el PCAP, en el apartado 10 de su cuadro resumen, en consonancia con lo establecido en el artículo 146.3 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, "Asimismo, se determina que los licitadores deberán obtener, al menos, un cincuenta por ciento de la puntuación máxima otorgada a la suma resultante de la valoración por criterios no automáticos, es decir, los licitadores deberán obtener como mínimo 10 puntos de valoración en el criterio de valoración número 7".

Así, la persona licitadora que cumple está condición es la siguiente:

	UTE ACCENTURE – EMERGYA
7.A. Plan de transferencia y recepción del servicio	**0,40**
7.B. Plan de prestación y transformación del servicio	
7.B.i. Objetivo 1: disminuir los tiempos percibidos por el usuario	
● Subobjetivo 1.1: Incrementar la autorresolución de solicitudes	**0,44**
● Subobjetivo 1.2: Potenciar la automatización de solicitudes	**2,13**
● Subobjetivo 1.3: Aumentar la resolución remota de solicitudes	**2,00**
● Subobjetivo 1.4: Mejorar el escalado de solicitudes	**1,13**
● Subobjetivo 1.5: Disminuir los tiempos muertos de solicitudes	**2,31**
● Subobjetivo 1.6: Otras medidas para disminuir los tiempos percibidos por el usuario	**0,43**
7.B.ii. Objetivo 2: mejorar la calidad de la gestión de las solicitudes de servicio	
● Subobjetivo 2.1: Mejorar la reclamación de las solicitudes	**1,16**
● Subobjetivo 2.2: Mejorar el seguimiento de solicitudes	**2,31**
● Subobjetivo 2.3: Mejorar la calidad en el cierre de las solicitudes	**0,94**
● Subobjetivo 2.4: Otras medidas a mejorar la calidad de la gestión de solicitudes	**0,35**
7.B.iii. Objetivo 3: reducir los costes de la operación del servicio	**1,13**
7.B.iv. Objetivo 4: establecer servicios mínimos para dar cobertura a puntas de actividad no previsibles y/o situaciones críticas del propio CSU	**1,25**

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	34/35

7.B.v. Objetivo 5: implantar una eficaz gestión del conocimiento	**1,25**
7.C. Plan de devolución del servicio	**0,36**
7.D. Plan de garantía del servicio	**0,20**
TOTAL	**17,79**

El asesor técnico
Fdo.: Alberto Sanjuán Hervás

El asesor técnico
Fdo.: Alfonso Orellana Muñoz

El asesor técnico
Fdo. Horacio Miguel Hurtado Morales

El asesor técnico
Fdo. Ismael Vargas Piña

El asesor técnico
Fdo. Julio López González

El asesor técnico
Fdo. Rafael Pastor Sáenz

Código:	6hWMS714GB5A0AWYFzQ0VoSHeC3OmZ	Fecha	10/07/2019
Firmado Por	ISMAEL VARGAS PINA		
	ALFONSO ORELLANA MUÑOZ		
	HORACIO MIGUEL HURTADO MORALES		
	JULIO ROBERTO LOPEZ GONZALEZ		
	ALBERTO SANJUAN HERVAS		
	RAFAEL PASTOR SAENZ		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	35/35