Junta de Andalucía
Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior
SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES S.A. (SANDETEL)

# EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR .

# SERVICIOS PROFESIONALES DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNI-CO PARA DISTINTOS PROYECTOS DE LA UNIDAD DE CENTROS DE SOPORTE A USUARIOS

EXPT21-00030

| | |
|---|---|
| Departamento: | Telecomunicaciones y Centros Gestión |
| Ud. Organizativa: | Unidad Centro Atención Usuarios |
| Tipo de documento: | Análisis de ofertas |
| Código: | EXPT21-00030 |
| Categoría | *Uso Interno* |
| Edición: | 0 |
| Fecha: | 2021/11/12 |
| N° de Páginas: | 1 de 10 |

| Elaborado | Elaborado | Elaborado |
|---|---|---|
| José Antonio Jiménez Ávila | Salvador González Vaquero | Silvio Martín Graczyk |
| Unidad Centro Atención Usuarios | Unidad de Centro Gestión Operaciones | Coordinador de Proyectos |

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.
Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

P21_Imp184-2



| Código: | 7GTMZ850T3107SgysU2_p_KORXHYqj | Fecha | 01/12/2021 |
|---|---|---|---|
| Firmado Por | SALVADOR GONZALEZ VAQUERO | | |
| | JOSE ANTONIO JIMENEZ AVILA | | |
| | SILVIO ANDRES MARTIN GRACZYK | | |
| Url De Verificación | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/ | Página | 1/14 |

# 0 INDICE


0 INDICE ..... 2
1 OBJETO ..... 3
2 PROPUESTAS PRESENTADAS ..... 3
3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA ..... 3
4 ANALISIS DE LAS PROPUESTAS ..... 4
4.1 Análisis de las características técnicas ..... 5
4.1.1 Propuesta de ATECH BPO (AYESA) ..... 6
4.1.2 Propuesta de EMERGYA INGENIERÍA S.L. ..... 7
4.1.3 Propuesta de UTE i CONSULTING 365- SOLUTIA ..... 8
5 RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES ..... 10


© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

# 1 OBJETO

Este documento tiene por objeto realizar la evaluación mediante juicios de valor de las ofertas presentadas al expediente de licitación para la contratación de "Servicios Profesionales de Atención y Soporte Técnico para distintos Proyectos de la Unidad de Centros de Soporte a Usuarios (EXPT21-00030).

# 2 PROPUESTAS PRESENTADAS

A continuación, se relacionan las propuestas presentadas, indicando para cada una la codificación utilizada en el presente documento para identificar cada propuesta individual.

| Código | Nº | Empresa |
|---|---|---|
| E1 | 1 | • ATECH BPO (AYESA) |
| E2 | 2 | • EMERGYA INGENIERÍA S.L. |
| E3 | 3 | • UTE ICONSULTING365 SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.L.-SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES, S.L. |

# 3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- PPT EXPT21-00030
- PCAP EXPT21-00030
- OFERTAS PRESENTADAS

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

## 4 ANALISIS DE LAS PROPUESTAS

En primer lugar, se ha procedido a analizar la totalidad de la documentación presentada en los sobres 2 de las distintas propuestas. A la vista de la documentación contenida en los sobres, se realizan las siguientes apreciaciones:

- ATECH BPO: Muestra la documentación acorde a las condiciones detalladas en los Pliegos y no se observa información alguna que vaya a ser valorada mediante criterios objetivos del sobre 3.
- EMERGYA INGENIERÍA S.L.: Muestra la documentación acorde a las condiciones detalladas en los Pliegos y no se observa información alguna que vaya a ser valorada mediante criterios objetivos del sobre 3.
- UTE ICONSULTING365 SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.L.- SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES, S.L.: Muestra la documentación acorde a las condiciones detalladas en los Pliegos y no se observa información alguna que vaya a ser valorada mediante criterios objetivos del sobre 3.

A continuación, se realiza el informe de evaluación de las ofertas para comprobar si cumplen con el umbral mínimo de puntuación requerida (30 puntos) para continuar con el proceso selectivo.

La tabla que resume los criterios de valoración Juicios de Valor está publicada en el ANEXO X del PCAP del expediente EXPT21-00030 y es la siguiente:

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

| ORDEN | CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN POR JUICIO DE VALOR (SOBRE 2) | PUNTUACIÓN MÁXIMA |
|---|---|---|
| 1 | **Adecuación técnica de la Oferta / Descripción de la Solución**:<br>Esquema general de operación (tiempo de dedicación y capacidad del personal responsable del proyecto; tareas realizadas en cada nivel, ratio propuesto de coordinadores y supervisores por número de agentes ...), y adecuación a los requisitos funcionales del Pliego. Describir como se relacionan unas Unidades/Niveles con otros. | 8 |
| 2 | **Modelo de Producción**<br>Metodología para la gestión de servicios / actividades / tareas / recursos. Descripción de los procesos para la obtención de flexibilidad, polivalencia y calidad. Descripción de la metodología e indicadores propuestos para amoldar en todo momento el dimensionamiento de las unidades a la demanda real de los servicios. Bolsa de Refuerzo. Plan de mantenimiento y evolución de los sistemas de soporte a la operación que se usan en los distintos servicios del contrato. Horas dedicadas sin coste adicional. | 14 |
| 3 | **Plan de Calidad del Contrato y Seguimiento del Servicio.**<br>Procedimientos y recursos que se van a emplear para medir y determinar si los resultados son los esperados, definiendo quienes serán los responsables de ejecutarlos y con qué periodicidad. Métricas de seguimiento. Recursos y metodologías de calidad empleadas, sobre todo las referentes a la obtención de los parámetros de calidad indicados en los ANS's. Para evaluar la calidad de la creación de tickets tanto de provisión como incidencias, la empresa adjudicataria hará una selección de una muestra de tickets y auditará la calidad de éstos estudiando que se han seguido los procedimientos e instrucciones técnicas existentes en cada servicio. Respecto a la calidad del servicio telefónico se harán escuchas y se valorarán aspectos como atención al usuario, conocimientos técnicos del agente, saludo, presentación, tiempos de espera. SANDETEL, mediante recursos encargados de ello, supervisará las auditorías realizadas, corrigiendo los resultados si es preciso, previo al cierre del indicador. | 7 |
| 4 | **Plan Formación.**<br>Descripción del Plan de Formación propuesto durante la duración del contrato y prórrogas contempladas. Incluyendo el número de cursos, breve descripción de su contenido y asistentes. En este plan se recogerán 50 horas de formación / año por perfil facturable al proyecto. Especificar si se oferta una plataforma de formación on-line y si estaría disponible no sólo para el personal asignado al contrato si no también para el personal con relación con el contrato por parte de Sandetel. Indicar la relación de cursos que estarían disponibles en la plataforma | 7 |
| 5 | **Plan de Implantación y Reversión.**<br>Plan de implantación y regresión propuesto, descripción de las fases y actuaciones a desarrollar en cada una de ellas, duración y recursos dedicados en cada actuación. Metas y resultados obtenidos | 3 |
| 6 | **Modelo de relación, comunicación y seguimiento del servicio**<br>Modelo propuesto para el desarrollo, el control y el seguimiento del trabajo, incluyendo las aprobaciones y ejemplos de informes de seguimiento, fechas de entrega de los trabajos y los indicadores umbrales propuestos, etc | 4 |
| 7 | **Plan Evaluación e incentivación de los recursos del servicio**<br>Detalle del plan de evaluación e incentivación propuestos para el personal: aspectos que tendrá en cuenta, objetivos que persigue, forma de cálculo y de aplicación, frecuencia. | 7 |

## 4.1 Análisis de las características técnicas

A continuación, se muestra de manera resumida el resultado de su análisis y las valoraciones técnicas realizadas.

Los criterios de valoración para este servicio son los siguientes:

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

### 4.1.1 Propuesta de ATECH BPO (AYESA)

**1º) Criterio 1: Adecuación técnica de la Oferta / Descripción de la Solución**

El esquema general de operación propuesto es adecuado, así como el equipo responsable del proyecto. En dicho equipo hay dos personas con dedicación exclusiva al proyecto y el resto con dedicaciones parciales. Su capacidad es adecuada: Director: Diplomado, más de 20 años experiencia., Gerente: Licenciado, más de 13 años experiencia. Responsable del Servicio: FP, más de 13 años experiencia., Técnico Calidad: Bachiller, más de 15 años. Las tareas realizadas en cada nivel están descritas correctamente. Proponen un coordinador por servicio, con uno adicional por cada 10 técnicos que conformen dicho servicio, pero no se indica ratio de supervisores. Las instalaciones propuestas están muy por encima a las requeridas en el pliego y a las ofertadas por el resto de licitantes; cabe destacar que tienen una capacidad de 400 puestos de trabajo con posible ampliación de 110 más, y adicionalmente ofrecen un 15% más de puestos de agente de los requeridos para cargas puntuales de trabajo, las mesas de agente son amplias 140x80, disponen de tres salas de formación y reunión (30 puestos en total), ofrecen Pc's de sobremesa o portátiles según demande el servicio, tienen protección eléctrica individual para cada uno de los puestos de trabajo.. Disponen de acceso de datos con backup de red propia diversificado con dos operadores. El edificio cuenta con 900 plazas de aparcamiento, 2 líneas de autobús en la puerta y metro en las cercanías. La valoración en relación al presente criterio es excelente, con aportación de valor muy por encima de lo exigido en pliegos.

- Valoración (0-10): **9**

**2º) Criterio 2: Modelo de Producción.**

El modelo propuesto se basa en ITIL v4, y se describe sobradamente cada punto aportando soluciones reales y cuantificables para la producción de los servicios. Propone polivalencia entre los equipos y se ayuda del plan de formación y de la bolsa de refuerzos para obtenerlo. Proponen 4 ANS incluidos en el pliego, con valores alerta inferiores para detectarlos, añadiendo incluso tres indicadores nuevos. Incluyen 6 agentes de refuerzo y bolsa de trabajo de otros 7/8 candidatos. Proponen unificar la información de los distintos sistemas en una plataforma única, Vision Next. Desarrollo propio. Ofertan 3352 horas de analista / programador senior gratuitas para el mantenimiento y evolución de los sistemas del proyecto. La valoración en relación al presente criterio es excelente, con aportación de valor muy por encima de lo exigido en pliegos.

- Valoración (0-10): **9**

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

**3º) Criterio 3: Plan de Calidad del Contrato y Seguimiento del Servicio**

Es un plan de calidad adecuado al servicio conforme a lo requerido. Está muy orientado a la calidad del servicio prestado por los agentes dedicados al proyecto. Los procedimientos descritos, así como las métricas utilizadas, son muy adecuadas al proyecto. Todo el Plan está orientado a la calidad de la atención del agente: servicio telefónico y escrito (herramientas de gestión / correo), pero no lo orientan a los ANS's propuestos en pliego. Es de destacar que proponen dedicar a un técnico de Calidad con 1760 horas anuales, es decir, con dedicación completa al proyecto. La valoración en relación al presente criterio es excelente, con aportación de valor muy por encima de lo exigido en pliegos.

- Valoración (0-10): **9**

**4º) Criterio 4: Plan de Formación.**

Es un plan adecuado tanto cuantitativamente como cualitativamente, en el que se incluye al personal de Sandetel que trabaja en el proyecto como posibles receptores de la formación propuesta. Además de los cursos presenciales propuestos, disponen de plataforma On-line de formación la cual también ponen a disposición del proyecto. Ofrecen el mejor catálogo de cursos técnicos de las ofertas recibidas. Algunos cursos incluyen certificación del fabricante. Tienen un plan de evaluación de la calidad en la formación recibida. Ofrecen entre 50 y 60 horas mínimas por persona y año. La valoración en relación al presente criterio es excelente, con aportación de valor muy por encima de lo exigido en pliegos.

- Valoración (0-10): **9**

**5º) Criterio 5: Plan de Implantación y Reversión.**

Ambos planes son adecuados y están descritos perfectamente. Plan de Reversión adecuado estimado en 4 semanas de forma gradual. La valoración en relación al presente criterio es excelente, con aportación de valor muy por encima de lo exigido en pliegos.

- Valoración (0-10): **9**

**6º) Criterio 6: Modelo de relación, comunicación y seguimiento del servicio.**

Ofrecen el uso de una herramienta propia de cuadros de mando (Vision Next) para el seguimiento del servicio. Proponen siete informes de seguimiento distintos con periodicidades semanales, mensuales o puntuales,

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

incluyendo ejemplos de los mismos. Facilitan acceso a la herramienta interna de la empresa para el control horario del personal que preste sus servicios en el proyecto, lo que facilitará enormemente la certificación por horas mensual. La valoración en relación al presente criterio es excelente, con aportación de valor muy por encima de lo exigido en pliegos.

- Valoración (0-10): 10

**7º) Criterio 7: Plan Evaluación e incentivación de los recursos del servicio**

Proponen un plan de retención del talento, con muchas medidas, pero a destacar las evaluaciones, plan de carrera profesional, formación certificada. Incluyen un plan de gratificaciones: 5 trimestrales por bajo absentismo (330€), 5 trimestrales más resolutivo (330€), 1 al agente del mes (120€), 1 al coordinador del mes (100€). La valoración en relación al presente criterio es excelente, con aportación de valor muy por encima de lo exigido en pliegos.

- Valoración (0-10): 9

### 4.1.2 Propuesta de EMERGYA INGENIERÍA S.L.

**1º) Criterio 1: Adecuación técnica de la Oferta / Descripción de la Solución**

El esquema general de operación propuesto es adecuado, así como el equipo responsable del proyecto, especificando con detalle las horas de dedicación del mismo. La cualificación de perfiles propuesto es adecuada: Responsable de Contrato: Ingeniero Informático más de 26 años de experiencia, director de Proyecto: Ingeniero Técnico con más de 18 años de experiencia, Gestor de. Procesos: Ingeniero Informático, más de 14 años, Responsable Formación: Licenciado en Periodismo, más de 15 años de experiencia Responsable de Calidad: más de 22 años de experiencia, responsable de Calidad: Ingeniero Informático, con más de14 años de experiencia, Gestor Recursos Humanos: Licenciado en Periodismo con más de 11 años de experiencia, Gestor. Recursos Humanos y Diplomado en Relaciones Laborales con más de13 años, Técnico de Sistemas: FP2 más de 22 años de experiencia, Técnico Seguridad. Es el equipo más completo de las ofertas recibidas. La ratio de coordinadores y supervisores es correcta, así como la relación propuesta entre niveles y unidades. El edificio propuesto es muy adecuado y cercano a las instalaciones de Sandetel en la Cartuja, aportando sala de reuniones, formación, posibilidad de ampliación superior a la exigida.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Ofrecen 180 puestos de trabajo. La conexión de datos que ofrecen para el respaldo no está diversificada. No se describen los Pc's de los agentes. La valoración en relación al presente criterio es excelente, con aportación de valor muy por encima de lo exigido en pliegos.

- Valoración (0-10): 9

**2º) Criterio 2: Modelo de Producción.**

El modelo propuesto utiliza metodologías basadas en ITIL de forma adecuada, desarrollando ampliamente cada uno de sus apartados. Es de reseñar que proponen la creación de procesos que ayuden a mejorar la labor como por ejemplo: matrices de escalado, mejora de reclamaciones, seguimiento, etc. Proponen creación de cuadro de mandos integral con Power BI. No se describen los procesos para obtener flexibilidad y polivalencia entre servicios. Ofertan disponer de 3 agentes base, 3 agentes expertos y 2 becarios como bolsa de refuerzo. Proponen la creación de una Base de Datos de Conocimientos (KDB) desarrollada con herramientas de Google Suite. También proponen herramienta de BI para unificación de cuadros de mando: De las horas ofertadas para el equipo del proyecto, 264 corresponden para Centralita Asterisk, y 200 para equipo de factoría de software para dedicar a desarrollo/evolución de los servicios. La valoración en relación al presente criterio es muy buena, con aportación relevante de valor por encima de lo exigido en pliegos.

- Valoración (0-10): 8

**3º) Criterio 3: Plan de Calidad del Contrato y Seguimiento del Servicio**

Es un plan de calidad adecuado al servicio conforme a lo requerido. Está basado en el modelo de ITIL v4. Los procedimientos descritos, así como las métricas utilizadas, son muy adecuadas al proyecto. El plan propuesto está orientado a la calidad de la atención del agente: servicio telefónico y escrito (herramientas de gestión / correo), pero no lo orientan a los ANS's propuestos en pliego Es de destacar que proponen crear un Oficina de Calidad para la ejecución de dicho plan dentro del contrato. También está incluido un apartado de formación, donde se intentarán detectar carencias formativas en los agentes. La valoración en relación al presente criterio es excelente, con aportación de valor muy por encima de lo exigido en pliegos.

- Valoración (0-10): 9

**4º) Criterio 4: Plan de Formación.**

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

El plan de formación es adecuado. Los cursos técnicos ofrecidos son en modalidad on-line y sin certificaciones de fabricante, al igual, la duración de los mismos de forma general es corta. Ofrecen plan de formación inicial para nuevos agentes de 10 días, y plan de formación permanente basada en el plan de calidad, y plan de formación específica. Solo la formación inicial y de procedimientos podrá ser presencial, el resto es e-learning. Ofrecen app móvil para píldoras formativas. Ofrecen 80 horas por persona y año. Ponen a disposición del personal de Sandetel su plataforma on-line de formación. La valoración en relación al presente criterio es buena, cumpliendo lo exigido en pliegos y con cierta aportación adicional de valor

- Valoración (0-10): 7

**5º) Criterio 5: Plan de Implantación y Reversión.**

Ambos planes propuestos son adecuados. Ofrecen intentar contratar al 100% del equipo actual, y comenzar el servicio en 5 días. Plan de reversión adecuado, que lo estiman en 1 mes. La valoración en relación al presente criterio es excelente, con aportación de valor muy por encima de lo exigido en pliegos.

- Valoración (0-10): 9

**6º) Criterio 6: Modelo de relación, comunicación y seguimiento del servicio.**

Proponen un modelo de gobierno basado en tres niveles de comités de dirección, seguimiento y operativo. Proponen 6 tipos de informes, diarios, mensuales o puntuales, y la utilización de Power BI para la realización de los mismos. La valoración en relación al presente criterio es excelente, con aportación de valor muy por encima de lo exigido en pliegos.

- Valoración (0-10): 9

**7º) Criterio 7: Plan Evaluación e incentivación de los recursos del servicio**

Proponen equipo multidisciplinar expertos en incentivar y retener el talento. Proponen evaluación 360° de la que se aplicarán incentivos, pero sin especificar cuantía (pendientes consensuar con Sandetel). Incluyen plan de carrera profesional solo dentro del proyecto. Adicionalmente proponen otras medidas internas como conciliación familiar y teletrabajo. La valoración en relación al presente criterio es buena, cumpliendo lo exigido en pliegos y con cierta aportación adicional de valor.

- Valoración (0-10): 7

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

### 4.1.3 Propuesta de UTE i CONSULTING 365- SOLUTIA

**1º) Criterio 1: Adecuación técnica de la Oferta / Descripción de la Solución**

El esquema general es adecuado, aunque hay aspectos que están poco detallados o faltan. El equipo de responsables del proyecto, su dedicación o la ratio de supervisores no está detallado, solo queda claro que el Jefe de Proyecto tendrá una dedicación total, pero el resto no se indica. Proponen un coordinador por servicio, con uno adicional por cada 10 técnicos que conformen dicho servicio. Las descripciones de la operación son un modelo estándar adecuado, pero no se han adaptado a los servicios licitados, por ejemplo, se comenta en varias ocasiones que en el CSU se utiliza canales WhatsApp, RRSS, foros de ayuda, chats o incluso, a futuro, iniciar proyectos de definición de Chatbot, servicios todos ellos que no han sido requeridos en el pliego porque no son necesarios. La oferta presentada sobrepasa las 60 páginas máximas indicadas en pliego, parte del exceso son currículums vitae, aunque es necesario recurrir a los mismos ya que las titulaciones y experiencia no están resumidas en ningún lugar de la oferta. Ofrecen infraestructuras de su edificio en la Cartuja, con salas de formación y reunión, con infraestructuras suficientes, en general son adecuadas. Respecto al dimensionamiento no concreta los puestos dedicados a los agentes limitándose a decir que serán suficientes. Solo concreta la existencia de 3 puestos para personal de Sandetel y 10 para reserva. La valoración es que formalmente cumple de forma aproximada lo exigido en pliegos, pero con algunas carencias de contenido

- Valoración (0-10): **5**

**2º) Criterio 2: Modelo de Producción.**

La metodología propuesta para el modelo de producción, es correcta, proponiéndose la creación de tres equipos: dirección del proyecto, gestión y mejora continua, y proyectos del CSU. Se atribuyen las funciones a cada uno de ellos de manera correcta. Ofrecen dentro del equipo de Dirección, una oficina de Control de la Gestión externa a la UTE y gratuita al proyecto, que entre otras cosas realizarán la gestión de la demanda. Detallan que existirá polivalencia en los agentes de refuerzo, así como en los agentes de los distintos servicios, pero no describen claramente cómo lo conseguirán, a excepción del servicio CGO 24x7, donde se indica que tres de sus agentes estarán formados en otros servicios para conseguirlo en un tiempo menor a 48 horas. En el apartado 4.1.2 indica que ofrecen 7.040 horas de operador u operador experto de bolsa sin

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

coste, estén o no sustituyendo agentes. En el apartado 8.3 indica que estará conformada, como mínimo, por un 10% del volumen total de agentes que estén prestando servicio para el CSU de SANDETEL en ese momento, esto significaría que como mínimo serían 5'7 agentes, aunque no queda claro si del total de sus horas realizadas se facturarían o no. Proponen una oficina de transformación digital para el mantenimiento y evolución de los sistemas, para ello, se dedicarán 200 horas iniciales del perfil de Soporte Técnico Avanzado, para parametrización de las herramientas y 300 horas de perfil profesional Consultor TI y 1.700 horas adicionales de perfil analista programador. La valoración en relación al presente criterio es excelente, con aportación de valor muy por encima de lo exigido en pliegos.

- Valoración (0-10): **9**

**3º) Criterio 3: Plan de Calidad del Contrato y Seguimiento del Servicio**

Es un plan de calidad adecuado y está orientado principalmente al cumplimiento de ANS's para intentar mejorarlos. Adscripción de la Oficina de Calidad (875 horas de Supervisor y 2625 horas de Coordinador). Mejora ANS de pliego de forma generalizada. Incorpora métricas específicas para CGO 24x7. La valoración en relación al presente criterio es excelente, con aportación de valor muy por encima de lo exigido en pliegos.

- Valoración (0-10): **9**

**4º) Criterio 4: Plan de Formación.**

El plan de formación es adecuado pero limitado en los cursos técnicos que son de corta duración. No es extensible para personal de Sandetel. Ofrecen plataforma On-line pero no indican para qué se utilizará en el proyecto. Desarrollan plan de formación incluyendo formación inicial, formación no prevista, y formación continua (orientada a la calidad del desempeño). Ningún curso incluye certificaciones de fabricante. La duración de los cursos técnicos es corta. Ofrecen 80 horas por persona al año. Tienen plataforma On-line, pero se indica que los cursos ofertados serán presenciales en las instalaciones de la UTE, por lo que no hay catálogo de cursos disponibles on-line. La valoración es que formalmente cumple de forma aproximada lo exigido en pliegos, pero con algunas carencias de contenido.

- Valoración (0-10): **5**

**5º) Criterio 5: Plan de Implantación y Reversión.**

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Ambos planes propuestos son adecuados. Ofrecen contar con el equipo actual. Proponen asumir el servicio en 10 días. Plan de reversión adecuado, lo estiman en 6 semanas. La valoración en relación al presente criterio es excelente, con aportación de valor muy por encima de lo exigido en pliegos.

- Valoración (0-10): 9

**6º) Criterio 6: Modelo de relación, comunicación y seguimiento del servicio.**

Proponen un modelo de gobierno basado en tres niveles de comités de dirección, seguimiento y operativo, aunque al describirlos añaden un cuarto, comité de innovación. Proponen informes y ejemplos con periodicidades por cada comité, trimestrales para el de dirección, mensuales para el de seguimiento, y diarios para el operativo. No ofrecen cuadro de mandos on-line para el seguimiento de los servicios. La valoración en relación al presente criterio es buena, cumpliendo lo exigido en pliegos y con cierta aportación adicional de valor.

- Valoración (0-10): 7

**7º) Criterio 7: Plan Evaluación e incentivación de los recursos del servicio**

Proponen evaluación cualitativa y cuantitativa de agentes. En base a dichos resultados se hacen rankings individuales y por equipos. Proponen incentivos individuales mensual: 50€ al primero, 35€ al segundo y 20€ al tercero. Incentivos individuales total: 200€ primero, 100€ segundo y 50€ tercero. Equipos mensuales: 100€ para actividad grupal. Equipos finales: 300€ al equipo. También se proponen medidas adicionales de conciliación, y premio a la mejor sugerencia. No queda claro si la gratificación Total Individual es anual. La valoración en relación al presente criterio es excelente, con aportación de valor muy por encima de lo exigido en pliegos.

- Valoración (0-10): 9

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

## 5 RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES

A continuación, se muestran de forma resumida los resultados anteriores:

| CRITERIOS DE VALORACIÓN QUE DEPENDEN DE JUICIO DE VALOR EXPT21-00030 | | | Atech BPO (Ayesa) | | Emergya | | UTE Solutia - Iaas364 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ORDEN | CRITERIO | PUNTUACIÓN MÁXIMA | 0 - 10 | Valor | 0 - 10 | Valor | 0 - 10 | Valor |
| 1º | **Adecuación técnica de la Oferta / Descripción de la Solución.** Esquema general de operación (tiempo de dedicación y capacidad del personal responsable del proyecto; tareas realizadas en cada nivel, ratio propuesto de coordinadores y supervisores por número de agentes, ...), y adecuación a los requisitos funcionales del Pliego. Describir cómo se relacionan unas Unidades/Niveles con otros. | 8 | 9 | 7,2 | 9 | 7,2 | 5 | 4,0 |
| 2º | **Modelo de Producción.** Metodología para la gestión de servicios / actividades / tareas / recursos. Descripción de los procesos para la obtención de flexibilidad, polivalencia y calidad. Descripción de la metodología e indicadores propuestos para amoldar en todo momento el dimensionamiento de las unidades a la demanda real de los servicios. Bolsa de Refuerzo. Plan de mantenimiento y evolución de los sistemas de soporte a la operación que se usan en los distintos servicios del contrato. Horas dedicadas sin coste adicional. | 14 | 9 | 12,6 | 8 | 11,2 | 9 | 12,6 |
| 3º | **Plan de Calidad del Contrato y Seguimiento del Servicio.** Procedimientos y recursos que se van a emplear para medir y determinar si los resultados son los esperados, definiendo quienes serán los responsables de ejecutarlos y con qué periodicidad. Métricas de seguimiento. Recursos y metodologías de calidad empleadas, sobre todo las referentes a la obtención de los parámetros de calidad indicados en los ANS's. Para evaluar la calidad de la creación de tickets tanto de provisión como incidencias, la empresa adjudicataria hará una selección de una muestra de tickets y auditará la calidad de éstos estudiando que se han seguido los procedimientos e instrucciones técnicas existentes en cada servicio. Respecto a la calidad del servicio telefónico se harán escuchas y se valorarán aspectos como atención al usuario, conocimientos técnicos del agente, saludo, presentación, tiempos de espera. SANDETEL, mediante recursos encargados de ello, supervisará las auditorías realizadas, corrigiendo los resultados si es preciso, previo al cierre del indicador. | 7 | 9 | 6,3 | 9 | 6,3 | 9 | 6,3 |
| 4º | **Plan Formación.** Descripción del Plan de Formación propuesto durante la duración del contrato y prórrogas contempladas. Incluyendo el número de cursos, breve descripción de su contenido y asistentes. En este plan se recogerán 50 horas de formación / año por perfil facturable al proyecto. Especificar si se oferta una plataforma de formación on-line y si estaría disponible no sólo para el personal asignado al contrato si no también para el personal con relación con el contrato por parte de Sandetel. Indicar la relación de cursos que estarían | 7 | 9 | 6,3 | 7 | 4,9 | 5 | 3,5 |
| 5º | **Plan de Implantación y Reversión.** Plan de implantación y regresión propuesto, descripción de las fases y actuaciones a desarrollar en cada una de ellas, duración y recursos dedicados en cada actuación. Metas y resultados obtenidos. | 3 | 9 | 2,7 | 9 | 2,7 | 9 | 2,7 |
| 6º | **Modelo de relación, comunicación y seguimiento del servicio.** Modelo propuesto para el desarrollo, el control y el seguimiento del trabajo, incluyendo las aprobaciones y ejemplos de informes de seguimiento, fechas de entrega de los trabajos y los indicadores umbrales propuestos, etc. | 4 | 10 | 4,0 | 9 | 3,6 | 7 | 2,8 |
| 7º | **Plan Evaluación e incentivación de los recursos del servicio.** Detalle del plan de evaluación e incentivación propuestos para el personal: aspectos que tendráen cuenta, objetivos que persigue, forma de cálculo y de aplicación, frecuencia. | 7 | 9 | 6,3 | 7 | 4,9 | 9 | 6,3 |
| | SUBTOTALES | 50 | | 45,4 | | 40,8 | | 38,2 |

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.