

VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS SUJETOS A UN JUICIO DE VALOR, DEL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO 2021PA004068, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE APOYO AL CENTRO DE EXCELENCIA DE AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE DE LA SGAD

LOTE 1: Servicio de Gobernanza





Contenido

| | |
|---|----|
| 1. Introducción..... | 4 |
| 2. Empresas licitadoras | 5 |
| 3. Metodología de valoración | 6 |
| 3.1 Documentación a presentar por las empresas licitadoras..... | 8 |
| 3.2 Criterio de exclusión..... | 8 |
| 3.3 Valoración de las ofertas | 8 |
| 3.3.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos) | 9 |
| 3.3.2 Diseño de servicio y modelo de gobierno (11 puntos) | 11 |
| 3.3.3 Operación del servicio (12 puntos) | 12 |
| 3.3.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos) 14 | |
| 3.3.5 Lote 1: Adaptación de las herramientas al servicio (7 puntos)..... | 17 |
| 3.4 Cálculo de la puntuación obtenida | 18 |
| 4. Procedimiento de valoración de resultados..... | 19 |
| 4.1 Aspectos comunes a todas las ofertas..... | 19 |
| 4.2 ACCENTURE, SL..... | 20 |
| 4.2.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio | 20 |
| 4.2.2 Diseño de servicio y modelo de gobierno | 21 |
| 4.2.3 Operación del servicio | 22 |
| 4.2.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio . | 22 |
| 4.2.5 Lote 1: Adaptación de las herramientas al servicio..... | 23 |
| 4.3 EY TRANSFORMA SERVICIOS DE CONSULTORIA SL - GESEIN SL | 25 |
| 4.3.1 Consideraciones previas | 25 |
| 4.3.2 Planes de Transición y de Devolución del servicio | 25 |
| 4.3.3 Diseño de servicio y modelo de gobierno | 26 |
| 4.3.4 Operación del servicio | 27 |
| 4.3.5 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio . | 28 |
| 4.3.6 Lote 1: Adaptación de las herramientas al servicio..... | 29 |
| 5. Resumen de la valoración de las ofertas | 30 |





MINISTERIO DE ASUNTOS
ECONÓMICOS Y
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO DE
DIGITALIZACIÓN E INTELIGENCIA
ARTIFICIAL
SECRETARIA GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN DIGITAL
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
PLANIFICACIÓN Y GOBERNANZA DE
LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL





1. Introducción

Este documento recoge la valoración de los criterios sujetos a juicio de valor de las ofertas recibidas, correspondientes al contenido del Lote 1 del expediente administrativo 2021PA004068 para la contratación del SERVICIO DE APOYO AL CENTRO DE EXCELENCIA DE AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE DE LA SGAD.

Los servicios sujetos a contratación en el Lote 1 cubren los siguientes aspectos:

- **Lote 1: Servicio de Gobernanza**
 - **Gestión integral de los proyectos de automatización y robotización:** Gestión integral de proyectos y programas, Gobernanza, Seguridad, Cuadro de mando y *reporting*, Servicios de Oficina de Gestión del Cambio, Gestión del Conocimiento, Gestión de la Configuración, Mejora de los Servicios, Portal del Servicio de Automatización Inteligente.
 - **Gestión del portfolio de iniciativas:** Gestión de la demanda; Gestión de ideas, alcance y valoración; Elaboración del caso de uso con PDD (*Process Design Document*), descubrimiento y ROI.
 - **Transición, operaciones y soporte de primer nivel:** QA, Certificación, Gestión de la capacidad, Orquestación, Test usuarios, Gestión de la disponibilidad, Despliegues, Estabilización, Soporte usuarios primer nivel.
 - **Herramientas para la gestión del servicio:** Diseño, adecuación, implantación y ajuste. Mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de las herramientas.

En el presente documento se plasmará el desarrollo, y las conclusiones de la valoración, de cada una de las propuestas técnicas presentadas por lo licitantes, en base a la aplicación de los criterios de adjudicación sujetos a juicio de valor especificados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP) que rige la contratación.





MINISTERIO DE ASUNTOS
ECONÓMICOS Y
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO DE
DIGITALIZACIÓN E INTELIGENCIA
ARTIFICIAL

SECRETARIA GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN DIGITAL
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
PLANIFICACIÓN Y GOBERNANZA DE
LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL

2. Empresas licitadoras

Las ofertas recibidas para su valoración en el Lote 1 son las siguientes:

| Ofertas recibidas |
|---|
| ACCENTURE, SL |
| EY TRANSFORMA SERVICIOS DE CONSULTORIA SL - GESEIN SL |





3. Metodología de valoración

Tal y como se establece en el en el apartado 22.- *Criterios de adjudicación* del PCAP del expediente 2021PA004068, la valoración de las proposiciones para ambos lotes se realizará de acuerdo con los criterios que se relacionan y desarrollan a continuación, y se llevará a cabo en dos fases:

- En la **primera fase**, se atenderá a los aspectos de las ofertas relativos a los criterios de adjudicación susceptibles de valoración subjetiva. Para ambos lotes será preciso, para superar esta fase, que las proposiciones hayan obtenido **al menos el 65% de la máxima puntuación posible**. Las empresas que no alcancen esta puntuación quedarán excluidas de la licitación de ese lote.
- En la **segunda fase**, se aplicarán los criterios de adjudicación automáticos con fórmula que se establecen más adelante.

El umbral de superación de la primera fase de evaluación se establece con el objetivo de garantizar unos niveles mínimos de adecuación, rigor y detalle técnico entre las ofertas a considerar. No todas las empresas de desarrollo clásico de software están en disposición de realizar los trabajos que se piden alrededor de la tecnología RPA, debido a las particularidades de la propia tecnología y de los servicios que la SGAD proporciona con ella. Al establecer un umbral de superación del 65%, se evita la presencia de ofertas candidatas a adjudicación que no demuestren un claro dominio de esta tecnología y una experiencia en su gestión e implementación acordes con la calidad necesaria para la SGAD.

Los criterios generales de valoración que servirán de base para la adjudicación de cada uno de los lotes definidos se relacionan a continuación con la ponderación asignada. Para la obtención de la valoración de cada propuesta presentada, se sumará la valoración mediante puntuación de los aspectos de la proposición susceptibles de valoración subjetiva más la valoración mediante puntuación de los criterios valorables mediante fórmulas.

Los criterios de adjudicación susceptibles de valoración subjetiva se valoran con un **máximo de 49 puntos** y en el caso del Lote 1 son los siguientes:

| Criterio de adjudicación (Todos los lotes) | Puntuación Máx. | |
|---|-----------------|----|
| | N1 | N2 |
| CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN SUSCEPTIBLES DE VALORACIÓN SUBJETIVA | 49 | |
| Planes de Transición y de Devolución del servicio | | 7 |





| Criterio de adjudicación (Todos los lotes) | Puntuación Máx. | |
|--|-----------------|----|
| | N1 | N2 |
| Diseño de servicio y modelo de gobierno | | 11 |
| Operación del servicio | | 12 |
| Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio | | 12 |
| <u>Lote 1</u> : Adaptación de las herramientas al servicio | | 7 |

Los servicios solicitados en este pliego se articulan alrededor de una tecnología novedosa en la Administración. Existen pocas referencias de proyectos de aplicación de RPA y ninguna de la escala que se plantea en esta licitación, sin contar la reducida experiencia que la propia SGAD tiene a día de hoy en proporcionar servicios sobre la tecnología RPA. Además, el entorno tecnológico del proyecto resulta altamente complejo por la naturaleza centralizada del servicio de robotización, en la que los robots se alojan en las dependencias de la SGAD, pero operan sistemas y aplicaciones alojados en otros organismos.

Estas circunstancias recomiendan una evaluación de las ofertas técnicas de cada licitador más centrada en el enfoque específico de servicio y sus características, y no tanto en posibles parámetros normalizados y cuantificables. Por todo ello, se estima que no es posible determinar la mejor oferta siguiendo únicamente criterios automáticos y se hace imprescindible recurrir a unos juicios de valor con peso significativo en el total de la oferta, valorados en un total de 49 puntos, para evaluarlas adecuadamente.

Hay que tener en cuenta además que en los contratos del ámbito de servicios TIC, es prácticamente imposible objetivar los criterios que permiten valorar la calidad de las ofertas técnicas.

Se ha considerado que lograr una correcta ejecución en el contrato solo podrá suceder si las ofertas que se presentan son excelentes desde el punto técnico. Para ello, se deben valorar aspectos de servicio, organización, equipo de trabajo y viabilidad contemplados en los dos criterios descritos anteriormente.

Se considera que aquellas ofertas que obtengan las puntuaciones mínimas exigidas en los criterios sujetos a juicio de valor, que en este caso constituyen íntegramente aspectos de calidad, ofrecen altas garantías de que la ejecución de los respectivos contratos se vaya a desarrollar correctamente, asegurando en última instancia el reintegro de los fondos del PRTR que los financian. Para garantizar una calidad mínima, se ha establecido un umbral por el cual





sólo pasarán a la siguiente fase de valoración de criterios automáticos aquellas ofertas **que obtengan como puntuación total en los criterios sometidos a juicio de valor al menos un 65% del total posible (31,85 puntos de 49).**

3.1 Documentación a presentar por las empresas licitadoras

Los licitadores incluirán en su oferta la siguiente documentación:

- La Oferta Técnica para el Servicio de Automatización Inteligente, adecuada al modelo que figura en el ANEXO 8. MODELO DE OFERTA TÉCNICA de este documento. Todos los documentos incluidos en esta oferta deberán firmarse electrónicamente por representante del licitador con poder suficiente.

La extensión máxima de la oferta será de 120 páginas correctamente numeradas y precedidas de un índice. No se tendrán en cuenta para el recuento de páginas las posibles páginas en blanco, portadas, contraportadas o índice, siempre y cuando estos elementos no estén en la misma página que parte del contenido de la oferta. El formato tendrá un tipo de letra Arial 11, interlineado de 1,5 y todos los márgenes de al menos 2 centímetros.

No se evaluará el contenido de la oferta técnica por encima del límite de las 120 páginas. Además, la oferta técnica no deberá contener información ni dato alguno relacionado con los criterios de valoración mediante fórmula (si se incluyen, la oferta será automáticamente excluida).

3.2 Criterio de exclusión

Se propondrá de manera justificada la exclusión de las ofertas técnicas cuando la oferta incumpla de manera clara y objetiva los requisitos establecidos en el PPT.

3.3 Valoración de las ofertas

En esta fase de valoración se sumarán las puntuaciones de cada uno de los criterios, pudiendo alcanzar la puntuación máxima indicada en la tabla anterior para cada criterio y valorando los apartados de acuerdo a los criterios que se describen a continuación.





3.3.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio (7 puntos)

El Plan de Transición y el Plan de Devolución del servicio tienen un fuerte impacto en el proceso de implantación del servicio de robotización. Disponer de unos planes correctos y coherentes condiciona, por una parte, el arranque y puesta en marcha del servicio proporcionado y, por otra, la finalización sin incidencias del contrato. En estos planes se recogen aspectos tan importantes como la habilitación de los Acuerdos de Nivel de Servicio entre la SGAD y el adjudicatario, las garantías de desempeño sin interrupciones que impacten en los organismos receptores del Servicio de Automatización Inteligente, o la correcta transferencia de conocimiento a un nuevo adjudicatario una vez terminado el contrato en curso.

En consideración a la importancia de estos aspectos, la SGAD necesita evaluar las aportaciones respecto al Plan de Transición y al Plan de Devolución del servicio que propone cada licitador, estudiando en las ofertas el valor y concreción práctica que hagan posible la consecución los objetivos del SAI. La calidad de ambos planes se valorará de forma conjunta en un máximo de 7 puntos.

Los planes deberán incluir, lo más detalladamente posible y particularizados para los servicios propios del lote en cuestión, los siguientes aspectos a valorar:

- Plan de Transición del servicio. Identificación y categorización de riesgos realistas del proyecto. Plan de despliegue de personal, asignación de tareas priorizadas y claras con roles y responsabilidades asociados. Estrategia de gestión del cambio y conocimiento. Identificación de recursos, grado de dedicación al proyecto de transición, modelo y estructura organizativa. Análisis de desempeño para la certificación de la transición.
- Plan de Devolución del servicio. Compromisos de transferencia de conocimiento al nuevo adjudicatario. Solapamiento de recursos durante este período, establecimiento de compromisos de colaboración en la identificación de activos implicados para su transferencia.
- Rigor técnico de las propuestas. Viabilidad y robustez de la solución. Redacción y estructura (proyecto, documentación entregada, nivel de detalle, naturaleza de la solución, características, claridad, estructuración, explicación y argumentación de las decisiones tomadas). Uso adecuado de esquemas, gráficos explicativos, flujos de comunicaciones, estructura de conexiones y cronogramas.

Ambos planes deberán incorporar referencias a cronogramas, fechas, entregables y recursos humanos y técnicos implicados. En este apartado se valorarán los planes propuestos por el





licitador, teniendo en cuenta lo que al respecto de ambos establece el pliego de prescripciones técnicas.

Se valorarán los apartados descritos en base a la siguiente escala cuantitativa:

| Valoración | Porcentaje | Descripción |
|---------------|------------|--|
| MÍNIMO | 0 % | Oferta incompleta en cuanto al detalle de los Planes de Transición y de Devolución del servicio, nivel insuficiente de adecuación de los mismos a las necesidades de la SGAD y/o insuficiente rigor técnico. |
| POCO ADECUADO | 20 % | Planes de Transición y de Devolución del servicio poco adecuados a las necesidades de la SGAD, poco detallados y/o con poco rigor técnico. |
| REGULAR | 40 % | Planes de Transición y de Devolución del servicio con un nivel regular de adecuación a las necesidades de la SGAD, regularmente detallados y/o con regular rigor técnico. |
| ACEPTABLE | 60 % | Buen nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de los mismos y buen rigor técnico. |
| MUY BUENO | 80 % | Muy buen nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de los mismos y muy buen rigor técnico. |
| EXCELENTE | 100 % | Máximo nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, máximo nivel de detalle de los mismos y máximo rigor técnico. |

Para este apartado se consideran los siguientes parámetros para la baremación:

| | |
|-------------------------|---------------------------------|
| Unidad de Medida: | Puntos |
| Criterio a: | Maximizar |
| Método de valoración: | Grado de idoneidad según escala |
| Umbral de satisfacción: | 0 % |
| Umbral de saciedad: | 100 % |

El resultado de la valoración se obtiene aplicando el porcentaje a la puntuación asignada al criterio.





3.3.2 *Diseño de servicio y modelo de gobierno (11 puntos)*

El Diseño del servicio y la definición de un Modelo de Gobierno adecuado son aspectos críticos para cualquier servicio que se proporcione, de ahí que se valoren en este pliego de manera conjunta con un máximo de 11 puntos sobre el total. Estos 11 puntos responden a la aspiración de alcanzar un alto grado de eficiencia y estandarización de procesos en los recursos centralizados en la SGAD.

Para determinar la calidad de las ofertas recibidas es importante evaluar la experiencia práctica de la que disponen los licitadores, evaluando a partir de sus soluciones propuestas el grado de conocimiento y particularización a la realidad de la AGE y a las características tanto de la tecnología RPA como del servicio que se va a proporcionar. Esa particularización deberá reflejarse tanto en aspectos como la propuesta de metodologías y Buenas Prácticas propias y adaptadas a un servicio de robotización centralizado, como en la adscripción de roles y responsabilidades escogido para alcanzar un desempeño óptimo.

En particular se valorará:

- Diseño de Servicio. Modelo compacto y coherente de servicio, procesos y funciones asociadas en cada uno de los ámbitos funcionales requeridos.
 - Metodología de adaptación de buenas prácticas a las necesidades de la SGAD para producir soluciones de robotización. Compromisos prácticos para la creación de una Buenas Prácticas propias de la SGAD en el ámbito de las soluciones de robotización.
- Modelo de Gobierno práctico. Organigrama. Roles y responsabilidades adscritos a cada función. Tratamiento estratificado de responsabilidades. Gestión de amenazas y riesgos en cada nivel. Flujos y canales de comunicación. Mecanismos y herramientas de control y gestión. Relación y trazabilidad en las interacciones entre las responsabilidades entre los lotes.
- Rigor técnico de la propuesta. Viabilidad y robustez de la solución. Redacción y estructura (proyecto, documentación entregada, nivel de detalle, naturaleza de la solución, características, claridad, estructuración, explicación y argumentación de las decisiones tomadas). Uso adecuado de esquemas, gráficos explicativos, flujos de comunicaciones, estructura de conexiones y cronogramas.

Se valorarán los apartados descritos en base a la siguiente escala cuantitativa:





| Valoración | Porcentaje | Descripción |
|---------------|------------|--|
| MÍNIMO | 0 % | Oferta incompleta en cuanto al detalle del Diseño de servicio y el modelo de gobierno, nivel insuficiente de adecuación de los mismos a las necesidades de la SGAD y/o insuficiente rigor técnico. |
| POCO ADECUADO | 20 % | Diseño de servicio y modelo de gobierno poco adecuados a las necesidades de la SGAD, poco detallados y/o con poco rigor técnico. |
| REGULAR | 40 % | Diseño de servicio y modelo de gobierno con un nivel regular de adecuación a las necesidades de la SGAD, regularmente detallados y/o con regular rigor técnico. |
| ACEPTABLE | 60 % | Buen nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de los mismos y buen rigor técnico. |
| MUY BUENO | 80 % | Muy buen nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de los mismos y muy buen rigor técnico. |
| EXCELENTE | 100 % | Máximo nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, máximo nivel de detalle de los mismos y máximo rigor técnico. |

Para este apartado se consideran los siguientes parámetros para la baremación:

| | |
|-------------------------|---------------------------------|
| Unidad de Medida: | Puntos |
| Criterio a: | Maximizar |
| Método de valoración: | Grado de idoneidad según escala |
| Umbral de satisfacción: | 0 % |
| Umbral de saciedad: | 100 % |

El resultado de la valoración se obtiene aplicando el porcentaje a la puntuación asignada al criterio.

3.3.3 Operación del servicio (12 puntos)

La Operación es uno de los aspectos nucleares de todo servicio, y supone la cristalización del Diseño de Servicio y el Modelo de Gobierno valorados en el apartado anterior. Cada uno de los aspectos que la componen son de vital importancia para conocer la situación de los proyectos





en curso y cubrir adecuadamente las necesidades de los diferentes organismos receptores del Servicio de Automatización Inteligente. Las soluciones propuestas deben ofrecer una perspectiva práctica realista, que se traslade al terreno específico de la operación demostrando su conocimiento acerca de las dificultades y particularidades que presenta un servicio de robotización centralizada en el entorno tecnológico heterogéneo de la Administración General del Estado.

En última instancia, la Operación del Servicio deberá garantizar una calidad y robustez adecuadas en las soluciones de automatización robotizada que el SAI proporcionará a los diferentes organismos. Dada su importancia, se valora este apartado en un máximo de 12 puntos.

En particular se valorará:

- Detallada descripción de actividades (modelo operacional) de cada proceso en cada ámbito funcional requerido en el PPT.
 - Definición funcional y de responsabilidades de las tareas al personal implicado de manera concreta y práctica, aplicadas a las necesidades de robotización.
- La creación y aplicación normalizada de buenas prácticas propias para SGAD en el marco del Modelo Operación.
- Estrategia de priorización y aseguramiento de calidad en términos de cumplimiento del ANS.
- Métodos normalizados de organización de actividades y asignación de tareas y seguimiento de los equipos funcionales.
- Análisis y *reporting* de desempeño y control del servicio: Salud de Servicio, riesgos operacionales, prevención de rotura de ANS.
- Rigor técnico de la propuesta. Viabilidad y robustez de la solución. Redacción y estructura (proyecto, documentación entregada, nivel de detalle, naturaleza de la solución, características, claridad, estructuración, explicación y argumentación de las decisiones tomadas). Uso adecuado de esquemas, gráficos explicativos, flujos de comunicaciones, estructura de conexiones y cronogramas.

En el caso del Lote 2, el servicio de mantenimiento de segundo nivel se valora en un epígrafe independiente al de Operación del servicio.

Se valorarán los apartados descritos en base a la siguiente escala cuantitativa:





| Valoración | Porcentaje | Descripción |
|---------------|------------|--|
| MÍNIMO | 0 % | Oferta incompleta en cuanto al detalle de la Operación del servicio, nivel insuficiente de adecuación de la misma a las necesidades de la SGAD y/o insuficiente rigor técnico. |
| POCO ADECUADO | 20 % | Operación del servicio poco adecuada a las necesidades de la SGAD, poco detallada y/o con poco rigor técnico. |
| REGULAR | 40 % | Operación del servicio con un nivel regular de adecuación a las necesidades de la SGAD, regularmente detallada y/o con regular rigor técnico. |
| ACEPTABLE | 60 % | Buen nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de la misma y buen rigor técnico. |
| MUY BUENO | 80 % | Muy buen nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de la misma y muy buen rigor técnico. |
| EXCELENTE | 100 % | Máximo nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, máximo nivel de detalle de la misma y máximo rigor técnico. |

Para este apartado se consideran los siguientes parámetros para la baremación:

| | |
|-------------------------|---------------------------------|
| Unidad de Medida: | Puntos |
| Criterio a: | Maximizar |
| Método de valoración: | Grado de idoneidad según escala |
| Umbral de satisfacción: | 0 % |
| Umbral de saciedad: | 100 % |

El resultado de la valoración se obtiene aplicando el porcentaje a la puntuación asignada al criterio.

3.3.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio (12 puntos)

Bajo este epígrafe se agrupan dos aspectos relacionados directamente con los activos de un servicio basado en RPA de Blue Prism, valorándose ambos de manera conjunta con un máximo de 12 puntos.

Por un lado, se evalúan los activos de tipo tecnológico. Resulta esencial disponer de mecanismos de mejora continua, establecidos para hacer frente a los retos, novedades y





evoluciones que esta clase de tecnologías disruptivas y vanguardistas producen sobre el paradigma tecnológico de la Administración y, en particular, de la SGAD.

Por otro lado, se pone el foco en los activos del equipo humano que va a realizar el servicio. La carestía de recursos de alta especialización en tecnologías RPA Blue Prism en el mercado nacional requiere disponer una estrategia clara y detallada de cara a la gestión de las personas, en términos de adaptación curricular, formación y rotación de los equipos adscritos al proyecto, para garantizar una entrega de valor adecuada, estable y continua a los organismos de la AGE a los que se dirige el Servicio de Automatización Inteligente.

Se valorarán por tanto los aspectos correspondientes al plan propuesto por el proveedor para la gestión del equipo técnico, su propuesta de medidas para asegurar la estabilidad del servicio, y las propuestas para la mejora continua del servicio.

En particular se valorará:

- Propuestas para la mejora continua del servicio.
- Mecanismos prácticos de mejora asociada a la gestión de amenazas y consiguientes riesgos. Modelo de Indicadores (incluidos los de ANS) que permita prevenir incumplimientos de servicio.
- Incorporación de mejoras que doten al Servicio de capacidad de adaptación y resistencia ante cambios de demanda, tecnológicos, riesgos mayores y otras contingencias o evoluciones.
- Adaptación de los perfiles a las responsabilidades asignadas. Mejor ajuste curricular a los requisitos establecidos en el PPT.
- Planes de formación reglada y no reglada a los equipos, para reforzar y evolucionar conocimientos del personal y para mejorar el desempeño y el entendimiento de procesos, procedimientos y herramientas.
- Procedimientos y descripción de los mecanismos para procurar la estabilidad del equipo y para minimizar la rotación no planificada del personal que compondrá el equipo de trabajo, para evitar la pérdida de capacidad de gestión del mismo y la pérdida no controlada de conocimiento.
- Descripción de los procesos a llevar a cabo para que se produzca el menor impacto en el servicio ante modificaciones en el equipo de trabajo incluyendo la valoración del proceso de transferencia de conocimientos y del tiempo de solape entre el técnico





entrante y el técnico saliente.

- Rigor técnico de la propuesta. Viabilidad y robustez de la solución. Redacción y estructura (proyecto, documentación entregada, nivel de detalle, naturaleza de la solución, características, claridad, estructuración, explicación y argumentación de las decisiones tomadas). Uso adecuado de esquemas, gráficos explicativos, flujos de comunicaciones, estructura de conexiones y cronogramas.

Se valorarán los apartados descritos en base a la siguiente escala cuantitativa:

| Valoración | Porcentaje | Descripción |
|---------------|------------|--|
| MÍNIMO | 0 % | Oferta incompleta en cuanto al detalle de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio, con nivel insuficiente de adecuación de las mismas a las necesidades de la SGAD y/o insuficiente rigor técnico. |
| POCO ADECUADO | 20 % | Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio poco adecuadas a las necesidades de la SGAD, poco detalladas y/o con poco rigor técnico. |
| REGULAR | 40 % | Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio con un nivel regular de adecuación a las necesidades de la SGAD, regularmente detalladas y/o con regular rigor técnico. |
| ACEPTABLE | 60 % | Buen nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de las mismas y buen rigor técnico. |
| MUY BUENO | 80 % | Muy buen nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de las mismas y muy buen rigor técnico. |
| EXCELENTE | 100 % | Máximo nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, máximo nivel de detalle de las mismas y máximo rigor técnico. |

Para este apartado se consideran los siguientes parámetros para la baremación:

| | |
|-------------------------|---------------------------------|
| Unidad de Medida: | Puntos |
| Criterio a: | Maximizar |
| Método de valoración: | Grado de idoneidad según escala |
| Umbral de satisfacción: | 0 % |
| Umbral de saciedad: | 100 % |





El resultado de la valoración se obtiene aplicando el porcentaje a la puntuación asignada al criterio.

3.3.5 Lote 1: Adaptación de las herramientas al servicio (7 puntos)

En el marco del Lote 1, la capacidad del licitante para el diseño e implantación de herramientas que soportan el ciclo de vida de las Soluciones de Automatización que entrega la SGAD es crítico para el curso de todo el contrato. El alto grado de complejidad de este ecosistema tecnológico exige contar con soluciones innovadoras y específicas a proyectos con tecnología RPA que ofrezcan una gestión de información que dé control y visibilidad a la SGAD, favoreciendo planteamientos adaptados y prácticos.

Por su importancia y su carácter específico, concerniente solo al Lote 1 de este pliego, este apartado se evalúa de manera independiente al resto de criterios y se valora en un máximo de 7 puntos.

En particular se valorará:

- La adaptación de las herramientas requeridas a los procesos y procedimientos, en el contexto del modelo de servicio y modelo operacional.
- Estrategias evolutivas y de adaptación de las herramientas a las necesidades cambiantes.
- Concreción práctica, evitando complejidades innecesarias en la adaptación procedimental a los procesos y funciones en alcance de los requisitos.
- Rigor técnico de la propuesta. Viabilidad y robustez de la solución. Redacción y estructura (proyecto, documentación entregada, nivel de detalle, naturaleza de la solución, características, claridad, estructuración, explicación y argumentación de las decisiones tomadas). Uso adecuado de esquemas, gráficos explicativos, flujos de comunicaciones, estructura de conexiones y cronogramas.

Se valorarán los apartados descritos en base a la siguiente escala cuantitativa:

| Valoración | Porcentaje | Descripción |
|---------------|------------|--|
| MÍNIMO | 0 % | Oferta incompleta en cuanto al detalle de la Adaptación de las herramientas al servicio, con nivel insuficiente de adecuación de la misma a las necesidades de la SGAD y/o insuficiente rigor técnico. |
| POCO ADECUADO | 20 % | Adaptación de las herramientas al servicio poco adecuada a las necesidades de la SGAD, poco detallada y/o con poco rigor técnico. |





| Valoración | Porcentaje | Descripción |
|------------|------------|---|
| REGULAR | 40 % | Adaptación de las herramientas al servicio con un nivel regular de adecuación a las necesidades de la SGAD, regularmente detallada y/o con regular rigor técnico. |
| ACEPTABLE | 60 % | Buen nivel de adecuación de la Adaptación de las herramientas al servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de la misma y buen rigor técnico. |
| MUY BUENO | 80 % | Muy buen nivel de adecuación de la Adaptación de las herramientas al servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de la misma y muy buen rigor técnico. |
| EXCELENTE | 100 % | Máximo nivel de adecuación de la Adaptación de las herramientas al servicio a las necesidades de la SGAD, máximo nivel de detalle de la misma y máximo rigor técnico. |

Para este apartado se consideran los siguientes parámetros para la baremación:

| | |
|-------------------------|---------------------------------|
| Unidad de Medida: | Puntos |
| Criterio a: | Maximizar |
| Método de valoración: | Grado de idoneidad según escala |
| Umbral de satisfacción: | 0 % |
| Umbral de saciedad: | 100 % |

El resultado de la valoración se obtiene aplicando el porcentaje a la puntuación asignada al criterio.

3.4 Cálculo de la puntuación obtenida

Hecha la valoración de cada apartado en base a la escala cuantitativa descrita, se procederá a sumar la puntuación total obtenida por el licitador en el conjunto de la oferta. Esta puntuación será la puntuación final correspondiente a la oferta técnica.





4. Procedimiento de valoración de resultados

Abiertas las ofertas del Lote 1, se procede a comprobar para los diferentes licitadores el cumplimiento de las condiciones y requisitos expuestos en el documento de licitación.

4.1 Aspectos comunes a todas las ofertas

El ANEXO 8. MODELO DE OFERTA TÉCNICA del PCAP contiene la siguiente mención:

El licitador incluirá un índice global de todos los entregables aportados en la oferta técnica.

Dicho índice se entregará en un documento independiente aparte de la descripción de la solución y no sumarán en el recuento de páginas de la oferta, siempre que su contenido se ciña a lo descrito.

La oferta de ACCENTURE, SL no incluye el citado índice de entregables, si bien su oferta consiste en un único documento.

Por su parte, la oferta de EY TRANSFORMA SERVICIOS DE CONSULTORIA SL - GESEIN SL incluye un índice de entregables cuyo contenido no corresponde con lo solicitado en el citado Anexo 8 del PCAP. En lugar de referenciar todos los entregables aportados en la oferta técnica, este índice menciona los entregables que el licitador propone proporcionar durante el proyecto para cada uno de los apartados de la oferta, en caso de resultar adjudicataria.

Se considera, por tanto, que ninguno de los dos licitadores ha aportado el índice de entregables solicitado.

Atendiendo a estos hechos, se juzga que evaluar ambas ofertas a pesar de no incluir el índice de entregables solicitado no supone un perjuicio ni un trato de favor para ninguno de los licitadores. Debido a esto, **no se ha tenido en consideración ni la ausencia de ese documento en la valoración de las ofertas ni la existencia de un entregable con contenido erróneo.**





4.2 ACCENTURE, SL

4.2.1 Planes de Transición y de Devolución del servicio

La propuesta de ACCENTURE, SL, en lo relativo al Plan de Transición, destaca especialmente en los aspectos relativos al personal. El plan de despliegue de personal presenta una buena planificación de la transición con entregables, roles y responsabilidades claros y pertinentes al proyecto de robotización de la SGAD. La identificación de recursos y la estructura organizativa están bien planteadas, destacando perfiles como el responsable de Transición, aunque no se consideran aspectos tales como el análisis del desempeño del equipo.

La gestión e identificación de riesgos está bien planteada, pero resulta escasa y metodológicamente limitada, planteando riesgos críticos adecuados, pero obviando otros habituales durante la fase de Transición, como pueden ser los retrasos en la disponibilidad de recursos críticos, la identificación de conocimiento y/o actores dentro de la organización, o la falta de desempeño del personal propio y su impacto en la operación. Por su parte, la gestión del cambio y el conocimiento hace énfasis en la formación sin mucho detalle de implementación y sin plantear consideraciones como el impacto en la SGAD de dicha gestión del cambio. La Transferencia de Conocimiento es razonable en su planteamiento, aunque su desarrollo adolece de especificidad: no estratifica la criticidad de los conocimientos a transferir, no identifica el personal clave saliente, no se encuentran propuestas de solapamiento entre el perfil saliente y el entrante.

En lo que respecta al Plan de Devolución del Servicio, la oferta de ACCENTURE, SL presenta un planteamiento sólido que responde a los requisitos y un nivel de detalle adecuado. La transferencia de conocimiento se plantea con adecuación práctica y metodológica. El solapamiento de recursos está adecuadamente descrito y detallado en la oferta a través del mecanismo del *shadowing* y responde a las necesidades de la devolución de conocimiento y solapamiento. El nivel de los compromiso presentado en la oferta es detallado y verosímil en su implementación y en la consecución de objetivos.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de adecuación de los Planes de Transición y de





Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de los mismos y muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 7 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 5,6 puntos**.

4.2.2 Diseño de servicio y modelo de gobierno

La oferta de ACCENTURE, SL propone un Diseño de Servicio compacto y coherente que cubre los objetivos definidos por el Servicio de Automatización Inteligente de la SGAD, configurado en tres unidades funcionales e ilustrado correctamente con un detallado diagrama. Se propone la aplicación de estándares y modelos de referencia tipo para la definición de los modelos propios de la SGAD (ITIL, PMP, metodologías ágiles, UNE-ISO/IEC 20000-1, UNE-ISO/IEC 27000...) y una metodología de buenas prácticas adaptada a las necesidades de la SGAD.

El Modelo de Gobierno presentado en la oferta reconoce diferentes niveles de madurez que puede alcanzar un Centro de Excelencia, con un enfoque inicial centralizado que evoluciona con el tiempo hacia un modelo híbrido. Resalta el nivel de detalle y rigor empleado en todos los apartados, con la utilización de diagramas ilustrativos; fichas descriptivas de los servicios de cada unidad funcional del Centro de Excelencia; y la propuesta de participación en la gestión de la demanda que facilite una visión global de todas las iniciativas recibidas.

Sin embargo, los flujos y canales de comunicación entre las áreas funcionales carecen de detalles necesarios en algunos aspectos. Por ejemplo, no se establece una especificación que integre toda la información relativa a una Petición de Desarrollo hacia el Lote 2, asignando un identificador único y permitiendo la trazabilidad concreta de cada una de estas Peticiones.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de los mismos y muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 11 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 8,8 puntos**.





4.2.3 Operación del servicio

El modelo operacional propuesto por ACCENTURE, SL es excelente. Presenta una metodología robusta con profusión de detalles y sobresaliente rigurosidad en las descripciones, enlazando además adecuadamente el modelo operacional con los intereses de la SGAD y adaptándolo a sus necesidades presentes y futuras.

La propuesta presenta una serie de aspectos muy destacables: desde dotar al SAI de un control extremo a extremo a través de pertinentes herramientas de monitorización y de gestión integral de todos los procesos robotizados; al exhaustivo capítulo para la definición de los sistemas de análisis, *reporting* y seguimiento de todo el ciclo de vida del proyecto; pasando por añadidos como el apoyo de una red de centros especializados en automatización inteligente, con centros de RPA, IA, BPM, *Process Mining* e Innovación; o la auditorías de “Inteligencia Artificial Responsable” para que evitar sesgos cognitivos en la toma de decisiones en robotizaciones que impliquen el uso de esta tecnología.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **EXCELENTE**: “Máximo nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, máximo nivel de detalle de la misma y máximo rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 100% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 12 puntos**.

4.2.4 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio

La propuesta de ACCENTURE, SL presenta un apartado de mejora continua muy sólido y detallado, si bien sufre carencias en el apartado dedicado a los perfiles del equipo. En la valoración se ha dado el mismo peso a ambos apartados, por lo que la puntuación final de este criterio combina de manera igualitaria las puntuaciones del apartado de mejora continua y del apartado de gestión del equipo.

La propuesta de mejora continua está configurada de acuerdo con la metodología QPI (Calidad y mejora del proceso). Algunos de los aspectos más destacables son la utilización de aceleradores para el establecimiento del Centro de Excelencia para acortar los tiempos de su creación y puesta en marcha; la creación de un Laboratorio de Observación Tecnológica; la creación y gestión de un Plan de Amenazas para la detección y seguimiento de acciones; el seguimiento y control de los acuerdos de nivel





de servicio (ANS) en dos niveles; o la propuesta de flexibilidad organizativa a partir de un equipo base al que se le sumaría capacidad adicional en caso necesario.

En lo relativo a los perfiles del equipo de trabajo, la oferta presentada presenta numerosas carencias. No se describe ninguna propuesta de adaptación y ajuste curricular de los perfiles a las responsabilidades asignadas. Se proponen acciones formativas genéricas, sin especificación concreta de plan de formación por perfil. Tampoco se tiene en consideración una formación orientada a la obtención y/o conservación de certificaciones acordes con el rol desempeñado. Los procedimientos para procurar la estabilidad del equipo y minimizar la rotación resultan muy genéricos, sin describir suficientemente la gestión y retención del conocimiento. En cuanto a los procesos para minimizar el impacto de los cambios en el equipo, se describen mecanismos de compensación y un plan de incorporación rápido, pero sin llegar a detallar cómo se realiza la transferencia de conocimientos ni a analizar el impacto que puede suponer para el servicio.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de las mismas y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.

4.2.5 Lote 1: Adaptación de las herramientas al servicio

Con respecto a la especificación de las herramientas, la oferta de ACCENTURE, SL presenta una matriz inicial que constituye una relación clara y detallada de las herramientas, los procesos y sus procedimientos asociados, siendo este “mapeado” una respuesta consistente a las necesidades expresadas en el pliego.

La propuesta de ACCENTURE acerca de las herramientas está muy alineada con procesos y procedimientos a nivel teórico en el contexto del modelo de servicio y el modelo operacional. Además, la propuesta plantea de manera adicional un conjunto de herramientas complementarias a las especificadas en el pliego: Mydiagnostic, una propuesta basada en Office 365 como eventual mitigación por ausencia de otras herramientas en SGAD; ADM Estimator Tool, Mobilization Digital Dashboard (para la devolución del servicio).





MINISTERIO DE ASUNTOS
ECONÓMICOS Y
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO DE
DIGITALIZACIÓN E INTELIGENCIA
ARTIFICIAL
SECRETARIA GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN DIGITAL
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
PLANIFICACIÓN Y GOBERNANZA DE
LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL

Sin embargo, si bien sí existe un plan de implantación organizado y detallado, la propuesta de herramientas carece de una concreción satisfactoria en el aspecto más práctico y técnico de su implantación. Por ejemplo, la herramienta propuesta para la gestión de la configuración no describe la integración de información entre los diferentes componentes que forman parte de la arquitectura del SAI. La descripción del Portal del SAI, por su parte, carece de profundidad en su implementación y de concreción práctica a la hora de establecer los mecanismos técnicos de gestión, sincronización y conciliación de información entre las diferentes fuentes. Además, en ninguna de las herramientas se describe una posible evolución en el tiempo orientada a adaptarse a las necesidades cambiantes del servicio.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de la Adaptación de las herramientas al servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de la misma y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 7 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 4,2 puntos**.





4.3 EY TRANSFORMA SERVICIOS DE CONSULTORIA SL - GESEIN SL

4.3.1 Consideraciones previas

Se han identificado en la oferta presentada por EY TRANSFORMA SERVICIOS DE CONSULTORIA SL - GESEIN SL numerosos hipervínculos que enlazan con contenido externo a la propia oferta accesible a través de internet. Dichos hipervínculos redirigen a cuadros de mando, formularios web e incluso vídeos.

Siguiendo los criterios establecidos tanto en el ANEXO 8. *MODELO DE OFERTA TÉCNICA* como en el apartado 22.1. *Criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor [OFERTA A INCLUIR EN EL SOBRE Nº 2]* del PCAP, estos últimos reflejados también en el apartado *Documentación a presentar por las empresas licitadoras* del presente informe, y atendiendo al hecho de que la oferta del licitador ya sacia el límite máximo permitido de 120 páginas impuesto para las ofertas, se determina **ignorar todo el contenido referenciado en los citados hipervínculos por considerarse que están fuera del límite de páginas establecido.**

4.3.2 Planes de Transición y de Devolución del servicio

Respecto al Plan de Transición del Servicio, la propuesta de EY TRANSFORMA SERVICIOS DE CONSULTORIA SL - GESEIN SL presenta una gestión de riesgos correcta, aunque algo generalista, y mejorable en cuanto a riesgos de alta prioridad.

El plan de despliegue de personal es muy específico y detallado aportando claridad en los recursos más importantes y en su grado de ocupación durante la transición.

La gestión del cambio propuesta resulta insuficiente. No se plantea como un apartado específico con un adecuado nivel de detalle y motivación, y se enfoca el objetivo de gestión del cambio hacia los organismos de la AGE receptores del servicio de RPA y no hacia la Transición del servicio en la SGAD.

En la parte de la identificación de recursos se especifican roles y responsabilidades del personal durante la transición, aunque no consta la identificación de una figura dedicada y específica de gestión del proyecto de transición. Este rol se presenta unido al del Responsable del servicio sin que se aclare cómo se pueden compatibilizar ambas funciones. Tampoco se presenta una estructura organizativa que cubra la transferencia de conocimiento, cambio y formación, la gestión de proyecto y riesgos, etcétera.





Por su parte, el Plan de Devolución del servicio presentado es excelente, planteando una metodología de transferencia de conocimiento robusta, una buena gestión de documentación y uso de herramientas, planes formativos detallados, sesiones de *shadowing* inverso y validación de entregables. Se propone un detallado solapamiento de recursos, compromisos de colaboración con la empresa entrante, una adecuada gestión de riesgos y un cronograma detallado con una duración de 4 semanas.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **MUY BUENO**: “Muy buen nivel de adecuación de los Planes de Transición y de Devolución del servicio a las necesidades de la SGAD, muy buen nivel de detalle de los mismos y muy buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 80% de los 7 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 5,6 puntos**.

4.3.3 Diseño de servicio y modelo de gobierno

El Diseño de servicio de la propuesta de EY TRANSFORMA SERVICIOS DE CONSULTORIA SL - GESEIN SL se adapta perfectamente a la práctica y planes futuros del Servicio de Automatización Inteligente de la SGAD, y se asocia además con herramientas específicas para cada fase del servicio. La definición de bloques funcionales es precisa y detallada. La adaptación de las buenas prácticas es específica a las soluciones del SAI, con un alto nivel de normalización en las prácticas en cada fase. Se propone, por ejemplo, la creación de un Catálogo de Servicios integrado en el Portal del SAI o la constitución de una Comunidad de Buenas Prácticas RPA de las AAPP liderada por SGAD. Los compromisos para la adecuación de buenas prácticas están identificados en una planificación general verosímil en su planteamiento y su implantación.

En lo que respecta al Modelo de Gobierno práctico, la estructura organizativa tiene un alto nivel de detalle con todas las funciones, incluidas algunas específicas como la Oficina de Gestión de Proyectos (PMO) de SGAD y otros perfiles bien adaptados a la realidad del SAI. Cada una de las capas o estratos del modelo de gobierno propuesto incorpora un detalle muy específico y adecuado metodológicamente de los riesgos implicados, con planes de mitigación igualmente diferenciados. Los canales y flujos de comunicación están adecuadamente descritos en un modelo consistente, incluyendo la interfaz con el Lote 2 con un enfoque hacia la trazabilidad que evite silos funcionales.





En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **EXCELENTE**: “Máximo nivel de adecuación del Diseño de servicio y el modelo de gobierno a las necesidades de la SGAD, máximo nivel de detalle de los mismos y máximo rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 100% de los 11 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 11 puntos**.

4.3.4 Operación del servicio

El Modelo Operacional propuesto por EY TRANSFORMA SERVICIOS DE CONSULTORIA SL - GESEIN SL se divide en 3 bloques funcionales: Gestión de soluciones, portfolio y transición y operación. Cada bloque tiene una especificación funcional completa en un modelo operacional compacto, complementada por una minuciosa descripción de un catálogo de servicios del SAI.

Este apartado presenta un nivel excelente de detalle, adecuación y rigor en prácticamente la totalidad de aspectos que trata: la descripción funcional y de actividades asociadas a la seguridad en todo el ciclo de vida, considerando los requisitos de ENS y RGPD; los mecanismos de evaluación de idoneidad de las Ideas; la definición de roles y responsabilidades, incluyendo la figura del embajador del cambio; la metodología de formación y concienciación hacia los organismos, complementada con acciones formativas específicas y con un plan de comunicación que incluye entregables y acciones concretas; la propuesta de diseño para el Portal de Operaciones del SAI, complementada con su propia campaña de comunicación; las iniciativas de colaboración entre la Medida 5 y el resto de Medidas del Plan de Digitalización de las AAPP gestionadas desde la SGAD; las propuestas de cuadros de mando para diferentes ámbitos de la operación, desde la capacidad de servicio al cumplimiento de ANS, etc.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **EXCELENTE**: “Máximo nivel de adecuación de la Operación del servicio a las necesidades de la SGAD, máximo nivel de detalle de la misma y máximo rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 100% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 12 puntos**.





4.3.5 Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio

La propuesta de EY TRANSFORMA SERVICIOS DE CONSULTORIA SL - GESEIN SL tiene un nivel muy bueno de adecuación, rigor y detalle en el apartado dedicado a la mejora continua; si bien resulta regular en los epígrafes relativos a la gestión del equipo humano. En la valoración se ha dado el mismo peso a ambos apartados, por lo que la puntuación final de este criterio combina de manera igualitaria las puntuaciones del apartado de mejora continua y del apartado de gestión del equipo.

Destacan positivamente las propuestas para la mejora continua del servicio, con un planteamiento metodológico basado en el ciclo PDCA que incluye un conjunto muy completo y exhaustivo de indicadores y KPs asociados a la mejora. Los mecanismos prácticos para la aplicación de esta mejora, sin embargo, resultan excesivamente teóricos y no se constata la relación entre riesgo y mejora tal como requiere el pliego. Los mecanismos de adaptabilidad ante cambios (de demanda, tecnológicos, riesgos mayores...) incluyen aspectos interesantes como la creación de un Observatorio de innovación y tendencias de mercado, el establecimiento de estudios comparativos tipo *benchmark* o las propuestas de incorporación de tecnologías adicionales como la IA de SIRE o el RDA Power Automate de Microsoft. Por otro lado, aunque se incluye un apartado que describe los mecanismos de control de la demanda y capacidad del Servicio en términos de personal disponible y demanda de actividad, el planteamiento no acaba de aportar medidas concretas ante desbordamientos o capacidad no planificada.

En lo que respecta al equipo humano y su gestión, la propuesta describe procedimientos y mecanismos orientados a la estabilidad y continuidad del servicio en casos de rotación no planificada, pero el intercambio de conocimiento entre perfiles entrantes y salientes resulta muy generalista y poco detallado: por ejemplo, no se describe el tiempo de solapamiento entre el perfil entrante y el saliente ni el impacto en el servicio de este intercambio. La oferta propone incorporar al proyecto recursos específicos de gestión de RRHH, lo que fortalece y hace creíble el planteamiento a nivel general. Se incluye además un plan de formación adecuado y muy detallado, pero se echan en falta propuestas orientadas a la evaluación del desempeño o una adaptación de la formación a cada perfil específico. Además, no se ha encontrado en la oferta ninguna mención a la adaptación de los perfiles y mejor ajuste curricular a las responsabilidades asignadas.





En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **ACEPTABLE**: “Buen nivel de adecuación de la Mejora continua, la gestión del equipo y la adaptabilidad del servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de las mismas y buen rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 60% de los 12 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7,2 puntos**.

4.3.6 Lote 1: Adaptación de las herramientas al servicio

La propuesta de EY TRANSFORMA SERVICIOS DE CONSULTORIA SL - GESEIN SL respecto a la adaptación de las herramientas y su relación con procesos y procedimientos a nivel teórico resulta excelente. El licitador aporta descripciones exhaustivas del ecosistema de herramientas, desarrollando de manera detallada un conjunto de interfaces gráficas de ejemplo para cada una que demuestran su adaptación funcional a las necesidades del SAI.

También es excelente su concreción práctica para la implementación, sustentada en un sólido planteamiento técnico. La propuesta ofrece una arquitectura holística que integra y relaciona todas las herramientas y sus flujos de información. Todas las integraciones requeridas en el PPT están presentes y descritas en esta arquitectura global. Además, se complementa la funcionalidad requerida con desarrollos adicionales en las herramientas, basados mayoritariamente en *add-ons* y *plugins* adicionales.

Finalmente, la propuesta incluye un plan evolutivo para cada una de las herramientas individuales que cubre la estrategia de adaptación de las mismas a las necesidades cambiantes del servicio, si bien a falta de cierto nivel de detalle.

En base a los aspectos analizados en la propuesta del licitador, se valora este apartado como **EXCELENTE**: “máximo nivel de la adecuación de adaptación de las herramientas al servicio a las necesidades de la SGAD, buen nivel de detalle de la misma y rigor técnico”.

Esta valoración le otorga en este apartado una puntuación correspondiente al 100% de los 7 puntos posibles, por lo que obtiene **un total de 7 puntos**.





5. Resumen de la valoración de las ofertas

En esta tabla se muestra el resultado final de la valoración de las ofertas recibidas del Lote 1 del expediente 2021PA004068.

| LICITADOR | Planes de Transición y de Devolución del servicio | Diseño de servicio y modelo de gobierno | Operación del servicio | Mejora continua, gestión del equipo y adaptabilidad del servicio | Lote 1: Adaptación de las herramientas al servicio | Puntuación Total |
|---|---|---|------------------------|--|--|------------------|
| | 7 | 11 | 12 | 12 | 7 | 49 |
| ACCENTURE, SL | MUY BUENO (80%) | MUY BUENO (80%) | EXCELENTE (100%) | ACEPTABLE (60%) | ACEPTABLE (60%) | 37,8 |
| | 5,6 | 8,8 | 12 | 7,2 | 4,2 | |
| EY TRANSFORMA SERVICIOS DE CONSULTORIA SL - GESEIN SL | MUY BUENO (80%) | EXCELENTE (100%) | EXCELENTE (100%) | ACEPTABLE (60%) | EXCELENTE (100%) | 42,8 |
| | 5,6 | 11 | 12 | 7,2 | 7 | |

De acuerdo con el artículo 64 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, los abajo firmantes (quienes han realizado la valoración que se ha plasmado en el presente documento) manifiestan que en ellos no concurre ningún conflicto de interés que pueda comprometer su imparcialidad e independencia durante el procedimiento de contratación del presente expediente administrativo de contratación. De igual forma, se comprometen a poner en conocimiento de la Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, de manera inmediata, cualquier potencial conflicto de interés que pueda producirse durante el desarrollo del procedimiento de adjudicación o durante la fase de ejecución del citado expediente.

Santiago Graña Domínguez

Subdirector General de Planificación y Gobernanza de la Administración Digital

