

**Septiembre de 2024**

**Informe de evaluación de criterios no valorables en cifras o porcentajes (juicio de valor)**

Contratación de servicios profesionales para la realización de actividades relacionadas con el servicio de operación y soporte y mantenimiento funcional de ECMS

---

**RESUMEN** En este informe se detallan los criterios sujetos a juicios de valor que se han utilizado para evaluar las diferentes ofertas, y la valoración comparativa de las mismas para la contratación del servicio correspondiente al procedimiento de licitación **abierto** del Expediente: GCS 23/12017

---



## ÍNDICE

- 1 Objeto de la licitación y procedimiento de adjudicación 1
- 2 Empresas participantes 1
- 3 Criterios de adjudicación y su ponderación 1
- 4 Evaluación de los criterios no valorables en cifras o porcentajes (juicio de valor) 2
  - 4.1 Criterio 1: Adecuación y experiencia del equipo de trabajo asignado al servicio (32% - sobre el total), con el siguiente desglose: 2
    - 4.1.1 Experiencia del equipo asignado al servicio (20% sobre el total): 2
    - 4.1.2 Conocimientos específicos del equipo asignado al servicio (10% sobre el total) 6
    - 4.1.3 Adaptación a proyectos internacionales (2% sobre el total) 9
  - 4.2 Criterio 2: Organización del servicio, (15% - sobre el total): 11
  - 4.3 Criterio 3: Visión del servicio y calidad de la oferta (2% - sobre el total) 16
- 5 Resumen de la evaluación de los criterios no valorables en cifras o porcentajes (juicio de valor) 20



## 1 Objeto de la licitación y procedimiento de adjudicación

El objeto de esta licitación es la contratación de servicios profesionales para la realización de actividades relacionadas con el servicio de operación y soporte y mantenimiento funcional en el marco de la plataforma ECMS (Eurosystem Collateral Management System), mediante el procedimiento abierto.

## 2 Empresas participantes

Han presentado oferta 3 empresas:

<b>Empresas Licitadoras</b>
PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.
ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L.
ACCENTURE, S.L.U.

Se han tenido en consideración todas las ofertas presentadas ya que, según informa el Departamento de Adquisiciones, la documentación presentada por todas ellas en el Sobre I “Documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos” da cumplimiento a lo requerido en el Pliego de Cláusulas Particulares.

## 3 Criterios de adjudicación y su ponderación

Según lo especificado en la cláusula “Criterios de adjudicación”, del Pliego de Cláusulas Particulares, los criterios de adjudicación evaluados y la ponderación de cada uno de ellos son los siguientes:

**Criterios de adjudicación sujetos a juicio de valor**, con una ponderación del 49%, según el siguiente desglose:

- **Criterio 1: Adecuación y experiencia del equipo de trabajo asignado al servicio**, con una ponderación del 32%, distribuida de la siguiente forma:
  - o **Experiencia del equipo asignado al servicio**, con una ponderación del 20%
  - o **Conocimientos específicos del equipo asignado al servicio**, con una ponderación del 10%
  - o **Adaptación a proyectos internacionales**, con una ponderación del 2%
- **Criterio 2: Organización del servicio**, con una ponderación del 15%.
- **Criterio 3: Visión del servicio y calidad de la oferta**, con una ponderación del 2%.

**Criterios de adjudicación valorables en cifras o porcentajes (fórmulas)**, con una ponderación del 51%, según el siguiente desglose:

- **Criterio 1: Oferta económica**, con una ponderación del 48%.

- **Criterio 2: Conocimientos del idioma inglés del equipo asignado al servicio**, con una ponderación del 3%.

Aquellos licitadores que obtengan una puntuación inferior al 50% del total del valor establecido en esta licitación para los criterios de adjudicación no valorables en cifras o porcentajes (juicio de valor) serán excluidos del procedimiento y, por tanto, no será tenido en cuenta el contenido del sobre correspondiente a los criterios valorables en cifras o porcentajes (fórmulas).

#### **4 Evaluación de los criterios no valorables en cifras o porcentajes (juicio de valor)**

Todas las ofertas cumplen los requisitos técnicos mínimos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Por tanto, se han evaluado de acuerdo con los criterios del apartado anterior, las 3 ofertas de las empresas consideradas en este informe:

1. PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.
2. ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L.
3. ACCENTURE, S.L.U.

#### **4.1 Criterio 1: Adecuación y experiencia del equipo de trabajo asignado al servicio (32% - sobre el total)**, con el siguiente desglose:

##### **4.1.1 Experiencia del equipo asignado al servicio (20% sobre el total):**

Dentro de este subcriterio de adjudicación se ha analizado y valorado la experiencia de los 4 consultores senior integrantes del equipo tal y como se describe en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Se ha valorado la experiencia de cada uno de los 4 consultores senior, considerando la duración por encima de los mínimos requeridos en el apartado 2.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas y la adecuación para el servicio. En este sentido, se ha valorado la experiencia acreditada, así como el ámbito en el que se desarrolló dicha experiencia, considerando si se encuadra en el ámbito de la gestión de colateral, los sistemas de pago, la liquidación o la postcontratación de valores. Se ha valorado especialmente si está directamente relacionada con ECMS.

La puntuación resultante para el subcriterio Experiencia del equipo asignado al servicio, ha sido la suma de las puntuaciones de todos los integrantes del equipo (4 consultores) acorde a lo descrito anteriormente, siendo la puntuación máxima por consultor de 5 puntos<sup>1</sup> porcentuales.

<sup>1</sup> En la cláusula decimoquinta «Criterios de adjudicación» del PCP existía un error material refiriéndose a que la puntuación por consultor eran 6 puntos cuando debe ser 5 puntos.

---

La puntuación numérica de este subcriterio se ha basado en la siguiente tabla:

<b>Grado de cumplimiento (GC)</b>	<b>Valor normalizado (por consultor)</b>	<b>Significado del valor</b>
Cumplimiento Deficiente	0	El consultor propuesto no presenta la experiencia suficiente en las tareas indicadas en el PPT (número de consultores senior con experiencia en la prestación de servicios similares a los servicios objeto de la contratación, de al menos tres años, dentro de los últimos ocho, es inferior a 4 consultores).
Cumplimiento Bajo	1	El consultor propuesto cubre de manera básica los requisitos del servicio en cuanto a años de experiencia en las tareas señaladas (cobertura mínima de años de experiencia en servicios similares).
Cumplimiento Medio	2	El consultor propuesto cubre de manera adecuada los requisitos del servicio en cuanto a años de experiencia en las tareas señaladas (años de experiencia superior a 3 años en servicios similares).
Cumplimiento Bueno	3	El consultor propuesto cubre de manera destacable los requisitos del servicio en cuanto a años de experiencia en las tareas señaladas (años de experiencia superior a la mínima y contando con experiencia en proyectos de gestión de colateral).

Grado de cumplimiento (GC)	Valor normalizado (por consultor)	Significado del valor
Cumplimiento Excelente	4	El consultor propuesto cubre de manera excelente los requisitos del servicio en cuanto a años de experiencia en las tareas señaladas (años de experiencia superior a la mínima y todo el equipo presenta experiencia en el proyecto ECMS).

### **PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.**

La empresa informa de manera general que, de los 4 consultores presentados, 3 de ellos tienen 3 años de experiencia y el consultor denominado como responsable de la coordinación del servicio, presenta 4 años de experiencia, cumpliendo todos ellos de manera adecuada los requisitos de experiencia requeridos en las tareas similares a las detalladas en los pliegos. Los perfiles del equipo presentados por la empresa cubren de manera adecuada los requisitos de experiencia del servicio.

Cumplimiento: **Medio (2 puntos)**

### **ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L.**

Los perfiles del equipo presentado por la empresa cubren de manera excelente los requisitos de servicio en cuanto a años de experiencia en las tareas señaladas, satisfaciendo sobradamente los requisitos valorables en este subcriterio.

Los cuatro perfiles presentados objeto de valoración, cuentan con amplia experiencia en las áreas de infraestructuras de mercado y en el ámbito de la gestión del colateral, habiendo trabajado todos ellos en la fase de realización del proyecto ECMS, 2 de ellos desde 2018 (más de 6 años) y los otros dos, más de 2 y 3 años respectivamente. La experiencia de los dos últimos perfiles se complementa con otras experiencias recientes en el proyecto T2S y en liquidación de valores.

La empresa ATOS presenta un consultor senior adicional, como posible perfil de apoyo en el caso de necesidad por parte de Banco de España. La información relativa a este consultor no ha sido considerada en este subcriterio, al no formar parte del equipo de 4 consultores iniciales.

Cumplimiento: **Excelente (4 puntos)**

## ACCENTURE, S.L.U.

Los perfiles del equipo presentado por Accenture cubren de manera destacable los requisitos del servicio en cuanto a años de experiencia en las tareas señaladas, satisfaciendo sobradamente los requisitos valorables en este subcriterio.

El consultor propuesto como coordinador del servicio (Associate manager) es actualmente Project manager de la implementación de ECMS en una entidad bancaria Tier 1 y trabajó también en gestión de colaterales en proyectos anteriores, superando los 5 años de experiencia en la gestión de incidencias y evolutivos. En cuanto al requerimiento de experiencia en gestión de equipos, supera la experiencia requerida en los pliegos.

De los 3 consultores restantes:

- Consultor senior 1: Uno está participando actualmente en el proyecto ECMS/CMH de una entidad Tier2, habiendo participado anteriormente en el proyecto CSDR para una entidad Tier2 en tareas de los campos requeridos en los pliegos (4 años de experiencia)
- Consultor senior 2: 6 años de experiencia en el área de Backoffice y Post-Contratación de valores, 4 de esos años realizando tareas operativas para una entidad bancaria Tier 1.
- Consultor senior 3: Amplia experiencia en las tareas objeto de la licitación, 7 años de experiencia en proyectos relacionados con el reporte regulatorio a Banco de España.

Cumplimiento: **Bueno (3 puntos)**

La valoración obtenida por cada oferta para el subcriterio **Experiencia del equipo** asignado al servicio aparece pormenorizada en la siguiente tabla:

Empresa	Puntuación subcriterio: Experiencia del equipo asignado al servicio (Sobre 4)	Puntuación subcriterio: Experiencia del equipo asignado al servicio (sobre 20% - porcentaje de ponderación sobre el total)
PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.	2	10
ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L.	4	20
ACCENTURE, S.L.U.	3	15

#### 4.1.2 Conocimientos específicos del equipo asignado al servicio (10% sobre el total)

Dentro de este subcriterio de adjudicación se han analizado y valorado los conocimientos de cada uno de los miembros asignados al servicio en las herramientas y aplicaciones utilizadas en entornos funcionales, en proyectos informáticos en el ámbito de la gestión de colateral, los sistemas de pago, la liquidación y la post-contratación de valores, valorándose especialmente los relacionados con ECMS.

Concretamente, se han valorado conocimientos en la mensajería ISO 20022, MyStandards, diseño de modelos de datos (lógico y conceptual), herramientas de automatización de casos de prueba, herramientas de seguimiento y gestión de incidencias y corrección de errores, herramientas de gestión de proyecto, herramientas de gestión de campañas y casos de prueba, o cualquier otra que pueda ser relevante para el servicio.

También se ha valorado de manera especial el conocimiento de la aplicación de gestión de colateral MEGARA.

La puntuación resultante para el subcriterio Conocimientos específicos del equipo asignado al servicio, ha sido la suma de las puntuaciones de todos los integrantes del equipo (4 consultores) acorde a lo descrito anteriormente. siendo la puntuación máxima por consultor de 2,5 puntos porcentuales.

La puntuación numérica de este subcriterio se ha basado en la siguiente tabla:

<b>Grado de cumplimiento (GC)</b>	<b>Valor normalizado (por consultor)</b>	<b>Significado del valor</b>
Cumplimiento Deficiente	0	El consultor no presenta conocimientos específicos en herramientas y aplicaciones utilizados en entornos funcionales y proyectos informáticos, o la información aportada no permite valorar dichos conocimientos
Cumplimiento Bajo	1	El consultor presenta conocimientos específicos en herramientas y/o aplicaciones utilizados en entornos funcionales y proyectos informáticos

Grado de cumplimiento (GC)	Valor normalizado (por consultor)	Significado del valor
Cumplimiento Medio	2	El consultor presenta conocimientos específicos en herramientas y/o aplicaciones utilizados en entornos funcionales y proyectos informáticos y conocimientos en mensajería SWIFT ISO20022.
Cumplimiento Bueno	3	El consultor presenta conocimientos específicos en herramientas y/o aplicaciones utilizados en entornos funcionales y proyectos informáticos, especialmente los utilizados en ECMS, y conocimientos en mensajería SWIFT ISO20022.
Cumplimiento Excelente	4	El consultor presenta conocimientos específicos en herramientas y aplicaciones utilizados en entornos funcionales y proyectos informáticos, especialmente los utilizados en ECMS, conocimientos en mensajería SWIFT ISO20022 y cuenta con conocimiento de la aplicación MEGARA (aplicación ECMS)

## PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

La empresa confirma que el equipo está familiarizado con herramientas de seguimiento de tareas y gestión de proyectos, tanto para proyectos desarrollados en Scrum, como en metodología waterfall.

Según la descripción en la oferta, el equipo tiene experiencia en el uso de herramientas especializadas en el seguimiento de tareas, incidencias o consultas.

Sin embargo, en el apartado dedicado a la adecuación del equipo asignado al servicio de la oferta, no aparece información detallada por consultor en relación a los conocimientos, lo que no permite su adecuada valoración.

Cumplimiento: **Deficiente (0 puntos)**

#### **ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L.**

La empresa confirma que todos los miembros del equipo propuesto cuentan con el conocimiento de las herramientas y aplicaciones detalladas en los criterios de adjudicación del PCP, incluyendo las herramientas utilizadas en ECMS.

Adicionalmente, detallan que todos los miembros tienen conocimiento en la solución MEGARA.

Cumplimiento: **Excelente (4 puntos)**

#### **ACCENTURE, S.L.U.**

La empresa presenta perfiles de un equipo diversificado con conocimientos en metodologías Agiles, uso de herramientas como JIRA y otras herramientas de gestión de incidencias, conocimiento en mensajería SWIFT ISO2022 y profundo conocimiento por la mayoría de sus perfiles en la plataforma ECMS (aplicación MEGARA a nivel de usuario) y funcionalidades relacionadas con la política monetaria y la gestión de colateral.

Concretamente, dos consultores presentan experiencia en el proyecto ECMS (aplicación MEGARA), consiguiendo la puntuación máxima por consultor. Otros dos consultores cuentan, entre otros, con conocimientos en mensajería SWIFT.

Cumplimiento: 2 consultores conocimiento **Excelente (2 puntos)** + 2 consultores conocimiento **Bueno (1,5 puntos)**

La valoración obtenida por cada oferta para el subcriterio **Conocimientos específicos del equipo asignado al servicio** aparece pormenorizada en la siguiente tabla:

Empresa	Puntuación subcriterio: Conocimientos específicos del equipo asignado al servicio (Sobre 4)	Puntuación subcriterio: Conocimientos específicos del equipo asignado al servicio (sobre 10% - porcentaje de ponderación sobre el total)
PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.	0	0
ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L.	4	10
ACCENTURE, S.L.U.	3,5	8,75

#### **4.1.3 Adaptación a proyectos internacionales (2% sobre el total)**

Dado que ECMS es una plataforma operada y desarrollada por los Bancos Centrales de Francia y España dentro del ámbito “4CB”, se ha valorado también la experiencia del equipo asignado al servicio en proyectos internacionales.

Este subcriterio se ha puntuado asignando 0,5 puntos porcentuales por cada consultor que tenga una experiencia en proyectos internacionales, en los últimos ocho años acorde a lo descrito en el subcriterio Experiencia del equipo asignado al servicio. La puntuación máxima de este subcriterio es de 2 puntos porcentuales (en caso de que los 4 consultores tengan dicha experiencia), y la mínima 0 puntos porcentuales (si ninguno de los consultores propuestos tuviese experiencia internacional).

Para la valoración no se ha atendido solamente al volumen de experiencias en proyectos internacionales, sino también a su contenido cualitativo, con la finalidad de garantizar una mayor eficiencia y adaptación del servicio en el menor tiempo posible.

#### **PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.**

La empresa indica en su oferta técnica que los miembros del equipo han participado en diversos proyectos internacionales dentro de la red de PwC, destacando la gestión entre equipos en diferentes países.

Sin embargo, en la descripción de los perfiles esta información no viene detallada por consultor, con lo cual no podemos evaluar correctamente el número de consultores que cuentan con esta experiencia en proyectos internacionales.

Cumplimiento: **0 puntos por consultor (0 puntos)**

#### **ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L.**

La empresa indica en su oferta técnica que todos los miembros del equipo propuesto para el servicio han tenido experiencia internacional, al menos de 2 años, detallándose dicha experiencia en los cuestionarios de personal recogidos en el Anexo I.

Cumplimiento: **0,5 puntos por consultor (2 puntos)**

#### **ACCENTURE, S.L.U.**

En la descripción que hace del equipo asignado al servicio, Accenture destaca que tres de los perfiles cuentan con experiencia en proyectos internacionales.

Cumplimiento: **0,5 puntos por consultor (1,5 puntos)**

La valoración obtenida por cada oferta para el subcriterio **Adaptación a proyectos internacionales** aparece pormenorizada en la siguiente tabla:

Empresa	Puntuación subcriterio: Adaptación a proyectos internacionales (0 a 2)	Puntuación subcriterio: Adaptación a proyectos internacionales (sobre 2% - porcentaje de ponderación sobre el total)
PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.	0	0
ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L.	2	2
ACCENTURE, S.L.U.	1,5	1,5

La valoración obtenida por cada oferta para el criterio **Adecuación y experiencia del equipo de trabajo asignado al servicio** aparece pormenorizada en la siguiente tabla:

Empresa	Puntuación subcriterio: Experiencia del equipo asignado al servicio (sobre 20)	Puntuación subcriterio: Conocimientos específicos del equipo asignado al servicio (sobre 10)	Puntuación subcriterio: Adaptación a proyectos internacionales (sobre 2)	Puntuación total criterio: Adecuación y experiencia del equipo de trabajo asignado al servicio (sobre 32% - porcentaje de ponderación sobre el total)
PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.	10	0	0	10
ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L.	20	10	2	32
ACCENTURE, S.L.U.	15	8,75	1,5	25,25

#### 4.2 Criterio 2: Organización del servicio, (15% - sobre el total):

Dentro de este criterio, se ha valorado si la propuesta contempla de manera coherente una fase de asimilación, evaluando si su planificación y duración es adecuada y justificada, o si la ausencia de la fase de asimilación está correctamente justificada por ser el caso de que la empresa licitadora fuera la empresa saliente. En caso de requerirse fase de asimilación, se ha valorado la propuesta de metodología a utilizar, el grado de participación y esfuerzo previsto para el Banco de España, así como las medidas para asegurar la transferencia del conocimiento y garantizar el buen fin de la fase.

Adicionalmente, se ha evaluado la organización y el modelo de funcionamiento del servicio propuesto por el licitador, incluyendo los mecanismos previstos para asegurar la correcta prestación del servicio, el procedimiento de gestión que pretende definir, el modelo de relación con el Banco de España y la organización del equipo.

Se han evaluado las medidas propuestas para asegurar la estabilidad del servicio, los procedimientos para el seguimiento del ANS propuesto por el Banco de España, la estructura y contenido propuestos para los informes de seguimiento, propuestas para el sistema de seguimiento de las tareas, valoración de resultados y la relación con el Comité de Seguimiento. Se han valorado las propuestas de evolución y mejora continua y los procesos de adquisición de conocimiento.

<b>Grado de cumplimiento (GC)</b>	<b>Valor normalizado</b>	<b>Significado del valor</b>
Cumplimiento Deficiente	0	La organización y el modelo de funcionamiento del servicio propuesto es deficiente y no permite dar continuidad al servicio, no contempla de manera correcta las necesidades demandadas, no incluye mecanismos para garantizar mínimamente su correcta prestación o estos son insuficientes. Los procesos de adquisición del conocimiento durante la fase de asimilación no se consideran viables.

<b>Grado de cumplimiento (GC)</b>	<b>Valor normalizado</b>	<b>Significado del valor</b>
Cumplimiento Bajo	1	La organización y el modelo de funcionamiento del servicio propuesto permiten dar continuidad al servicio, contempla las necesidades demandadas e incluye mecanismos para garantizar su correcta prestación. Los procesos de adquisición del conocimiento durante la fase de asimilación cubren los requisitos especificados en el pliego, aunque algunas de las medidas propuestas no son adecuadas para garantizar la obtención de conocimientos necesarios.
Cumplimiento Medio	2	La organización y el modelo de funcionamiento del servicio propuesto permite dar continuidad al servicio, contempla las necesidades demandadas e incluye mecanismos para garantizar su correcta prestación, cumpliendo con los indicadores de nivel de servicio descritos en los pliegos. Los procesos de adquisición del conocimiento durante la fase de asimilación son adecuados, detallándose las etapas, los participantes y sus responsabilidades. La metodología propuesta ofrece garantías de que la adquisición se podrá realizar en el periodo de tiempo máximo propuesto en la oferta (en caso de necesitarse fase de asimilación).

<b>Grado de cumplimiento (GC)</b>	<b>Valor normalizado</b>	<b>Significado del valor</b>
Cumplimiento Bueno	3	<p>La organización y el modelo de funcionamiento del servicio propuesto permite dar continuidad al servicio y mejorar paulatinamente la calidad del mismo, contempla las necesidades demandadas y presenta propuestas de formación continua. Incluye mecanismos para garantizar su correcta prestación y seguimiento, mejorando los indicadores de nivel de servicio descritos en los pliegos. Los procesos de adquisición del conocimiento durante la fase de asimilación están muy organizados, detallándose las etapas, los actores implicados y sus responsabilidades. La metodología ofrece garantías de que la adquisición se podrá realizar en el periodo de tiempo propuesto.</p>
Cumplimiento Excelente	4	<p>La organización y el modelo de funcionamiento del servicio propuesto permite dar continuidad al servicio y mejorar paulatinamente la calidad del mismo, contempla las necesidades demandadas y presenta propuestas de evolución y formación continua. Incluye mecanismos para garantizar su correcta prestación y seguimiento, mejorando los indicadores de nivel de servicio descritos en los pliegos. Los procesos de adquisición del conocimiento durante la fase de asimilación están perfectamente detallados en relación con las tareas a realizar y a los recursos implicados. Existen las máximas garantías de que esta se podrá llevar a cabo por el equipo de trabajo propuesto.</p>

## **PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.**

Al no tratarse de la empresa saliente, PwC indica en su oferta que requiere de una fase de asimilación, que permitirá a los perfiles contratados adquirir el conocimiento necesario para un buen desempeño del servicio. La empresa propone prolongar dicha fase hasta el máximo de 8 semanas, proponiendo tanto sesiones teóricas como sesiones prácticas.

La empresa describe de manera detallada cómo se plantea realizar las tareas de asimilación, describiendo las tareas a realizar tanto por PwC como por parte de Banco de España durante este tiempo, definiendo las responsabilidades. También propone evaluaciones semanales para hacer seguimiento del progreso en el aprendizaje de todo el equipo, para tomar las medidas pertinentes en caso de ser necesarias y no superar en ningún caso, el tiempo estimado de aprendizaje.

En cuanto a los indicadores de nivel de servicio, PwC propone y detalla en su oferta algunas métricas e indicadores internos, adicionales a los que se requieren por Banco de España en su ANS, que permitirán una monitorización completa y constante del servicio y que ayudarán a identificar potenciales puntos de mejora.

La empresa detalla la metodología que propone usar, proporcionando amplia información por área de servicio (seguimiento de incidencias, mantenimiento correctivo y evolutivo) y detallando los pasos a seguir en cada área para garantizar que las soluciones implementadas sean efectivas. También detalla cómo realizará la comunicación regular con el Banco de España, para revisar conjuntamente el estado del sistema, incidencias y medidas preventivas que se puedan implementar, adicionalmente a las revisiones que se hagan en el Comité de Seguimiento.

Cumplimiento: **Excelente (4 puntos)**

## **ATOS IT Solutions and Services Iberia, S.L.**

La empresa indica en su oferta, conforme al punto 2.5.1 Fase de Asimilación del Pliego de Prescripciones Técnicas que, al tratarse de la empresa saliente que presta el servicio en la actualidad, no es necesario llevar a cabo la fase de asimilación.

En su oferta, ATOS presenta un plan de adquisición de conocimiento que se pondría en marcha para capacitar potenciales nuevos recursos, siendo el personal de ATOS el encargado en cualquier caso de la formación de estos nuevos recursos, sin necesidad de participación de Banco de España, lo cual se considera adecuado.

Tras la aclaración solicitada a ATOS, con lo que respecta a la organización del servicio, queda garantizada la continuidad del servicio, contemplando las necesidades demandadas.

En cuanto a los indicadores de nivel de servicio, ATOS presenta los indicadores recogidos en los pliegos, sin proponer mejoras adicionales.

Cumplimiento: **Medio (2 puntos)**

## ACCENTURE, S.L. Unipersonal

La empresa licitadora presenta en su oferta una propuesta de fase de asimilación, con una duración de 8 semanas. La descripción de esta fase es muy detallada, presentado un calendario con todas las líneas de trabajo a desarrollar durante esta fase y recursos involucrados. Dentro del periodo de 8 semanas, presenta una fase de 3 semanas de solapamiento en la que el personal irá participando en el día a día y las 3 últimas semanas donde propone empezar a atender incidencias o peticiones en un modelo de trabajo supervisado.

La empresa también presenta un plan de transferencia del conocimiento, con planes personalizados, y utilizando la IA generativa para acelerar esta etapa.

Para la fase de pleno funcionamiento, Accenture propone una organización, que adaptará las capacidades al soporte requerido en horarios críticos, identificando potenciales sinergias funcionales o técnicas que permitan optimizar el servicio. Accenture, propone formar dos perfiles adicionales para poder responder ante necesidades adicionales de forma rápida.

La utilización de herramientas permitirá monitorizar KPIs clave para revisar la evolución del servicio y facilitar la toma de decisiones.

En cuanto a los indicadores de servicio, la empresa propone dos métricas adicionales a los indicadores del ANS y que están relacionadas con la propuesta de mejora continua.

Cumplimiento: **Excelente (4 puntos)**

La valoración obtenida por cada oferta para el criterio **Organización del servicio** aparece pormenorizada en la siguiente tabla:

Empresa	Puntuación criterio: Organización del servicio (sobre 4)	Puntuación total criterio: Organización del servicio (sobre 15% - porcentaje de ponderación sobre el total)
PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.	4	15
ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L.	2	7,5
ACCENTURE, S.L.U.	4	15

#### 4.3 Criterio 3: Visión del servicio y calidad de la oferta (2% - sobre el total)

A través de este criterio se ha evaluado cómo ha comprendido el licitador las necesidades del Banco y la exposición realizada en la oferta para la cobertura de las mismas, así como la calidad global de la oferta.

Para este criterio se ha valorado no solo el apartado “Visión del servicio” que, acorde al Pliego de Prescripciones Técnicas el licitador debe detallar en su oferta técnica, sino también la información incluida para el resto de los apartados de la misma, valorándose así su idoneidad para el servicio, la adecuada organización general propuesta y, en definitiva, su calidad global.

La puntuación numérica de este subcriterio se ha basado en la siguiente tabla:

<b>Grado de cumplimiento (GC)</b>	<b>Valor normalizado</b>	<b>Significado del valor</b>
Cumplimiento Deficiente	0	El licitador no ha entendido las necesidades del Banco de España. El licitador no expone la información requerida de forma estructurada y clara en la documentación de la oferta.
Cumplimiento Bajo	1	El licitador ha entendido en líneas generales las necesidades del Banco de España, pero expone de manera poco adecuada cómo asegurar la cobertura de las necesidades específicas relativas al servicio requerido.
Cumplimiento Medio	2	El licitador ha entendido de forma adecuada las necesidades del Banco de España y expone de forma adecuada cómo asegurar la cobertura de las necesidades específicas relativas al servicio requerido. El licitador expone la información requerida de forma estructurada y clara.

Grado de cumplimiento (GC)	Valor normalizado	Significado del valor
Cumplimiento Bueno	3	El licitador ha entendido de forma muy adecuada las necesidades específicas del Banco de España exponiendo de forma muy adecuada cómo asegurar la cobertura de las necesidades específicas relativas al servicio requerido. El licitador expone la información requerida con un grado de detalle notable.
Cumplimiento Excelente	4	El licitador demuestra que ha entendido perfectamente las necesidades del Banco de España, exponiendo de forma excelente la manera en que se asegura la cobertura. El licitador expone la información requerida con un gran nivel de detalle en toda la documentación de la oferta, facilitando la valoración de la misma.

### PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

El licitador demuestra que ha entendido de manera muy adecuada las necesidades del Banco de España, detallando cómo plantea el servicio y las herramientas que propone para llevarlo a cabo.

Especifica acciones a realizar dentro de los campos requeridos, detallando las fases necesarias para asegurar una transición fluida y una operatividad robusta y una mejora continua en todos los aspectos del servicio, a través de una monitorización continua y resolución proactiva de problemas y de revisiones periódicas de los procesos operativos para identificar oportunidades de mejora y optimización.

El enfoque ofrecido garantiza que el equipo no solo cumpla con los requisitos establecidos, sino que mantendrá una flexibilidad y disponibilidad óptimas para adaptarse en cada momento a las necesidades del servicio.

El licitador expone la información requerida con buen nivel de detalle en toda la documentación de la oferta.

Cumplimiento: **Bueno (3 puntos)**

### **ATOS IT Solutions and Services Iberia, S.L.**

El licitador demuestra que ha entendido de forma muy adecuada las necesidades del Banco de España, detallando cómo plantea el servicio y las herramientas que propone para llevarlo a cabo.

Partiendo de la base de la experiencia que ya tiene en el proyecto, propone un modelo de gestión que permite hacer un seguimiento del estado del servicio, garantizando la calidad del trabajo entregado, estableciendo planes de mejora en función de la información recogida. La empresa propone un proceso de identificación y análisis de situaciones potencialmente mejorables, que se incluirán en un documento que se aportará a Banco de España para su validación y aprobación.

El licitador detalla las medidas a tomar para asegurar la estabilidad del servicio, tanto desde el punto de vista de la transferencia del conocimiento (a cargo de su propio personal), como todos los procedimientos internos de selección de personal. Adicionalmente presenta un perfil ya identificado y capacitado, ya que forma parte del equipo actual que presta servicio, que podría cubrir vacantes o hacer sustituciones durante la vigencia del servicio.

El licitador expone la información requerida con un grado de detalle notable en toda la documentación de la oferta, detallando el cumplimiento de los requisitos incluidos en los pliegos por parte del equipo propuesto para el servicio, facilitando la valoración de la oferta. Adicionalmente, detalla la organización del plan de adquisición de conocimiento, por parte de su personal para potenciales rotaciones e incorporaciones que puedan ser necesarias ante necesidades específicas del servicio.

Cumplimiento: **Bueno (3 puntos)**

### **ACCENTURE, S.L. Unipersonal**

El licitador demuestra que ha entendido perfectamente las necesidades del Banco de España, detallando cómo plantea el servicio y las herramientas que propone para llevarlo a cabo.

Iniciando el servicio con un equipo de profesionales con experiencia y conocimiento en ECMS, propone un modelo de servicio que dotará de los procedimientos y protocolos necesarios para asegurar la mejorar calidad posible, basado en la mejora continua.

La empresa propone un modelo de medición en tiempo real de la calidad del servicio, utilizando no solo los indicadores propuestos por Banco de España en su ANS sino por nuevos indicadores para medir la eficiencia, los tiempos de respuesta y la satisfacción del usuario final. Este dashboard de seguimiento en tiempo real del servicio estará a disposición de Banco de España.

Aunque por defecto Accenture utilizará la metodología definida por Banco de España, pondrá a disposición del servicio la metodología usada por la empresa en servicio similares, detallando en su oferta los puntos destacados de la misma, que permitirá tener mayor

control de los riesgos, de la calidad, de los stocks y tiempos y de los KPIs, entre otros factores.

También proponen complementar las herramientas puestas a disposición del servicio por Banco de España, con herramientas propias, que ayuden a mitigar riesgos operativos.

El licitador expone la información requerida con un gran nivel de detalle en toda la documentación de la oferta.

Cumplimiento: **Excelente (4 puntos)**

La valoración obtenida por cada oferta para el criterio **Visión del servicio y calidad de la oferta** aparece pormenorizada en la siguiente tabla:

<b>Empresa</b>	<b>Puntuación criterio: Visión del servicio y calidad de la oferta (sobre 4)</b>	<b>Puntuación total criterio: Visión del servicio y calidad de la oferta (sobre 2% - porcentaje de ponderación sobre el total)</b>
PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.	3	1,5
ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L.	3	1,5
ACCENTURE, S.L.U.	4	2

## 5 Resumen de la evaluación de los criterios no valorables en cifras o porcentajes (juicio de valor)

A continuación, se muestra la clasificación de las ofertas valoradas, ordenadas de mayor a menor puntuación

<b>Empresa</b>	<b>Criterio 1: Adecuación y experiencia del equipo de trabajo asignado al servicio (sobre 32% - porcentaje de ponderación sobre el total)</b>	<b>Criterio 2: Organización del servicio (sobre 15% - porcentaje de ponderación sobre el total)</b>	<b>Criterio 3: Visión del servicio y calidad de la oferta (sobre 2% - porcentaje de ponderación sobre el total)</b>	<b>Puntuación total Criterios sujetos a juicios de valor (sobre [49% - porcentaje de ponderación sobre el total)</b>
<b>ACCENTURE, S.L.U.</b>	25,25	15	2	42,25
<b>ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L.</b>	32	7,5	1,5	41
<b>PRICEWATERHOUSE COOPERS AUDITORES, S.L.</b>	10	15	1,5	26,5

Firmado por O.L.V. el día 16/09/2024  
con un certificado emitido por BANCO  
DE ESPAÑA-AC CORPORATIVA V2

Responsable Unidad ECMS