

INFORME TÉCNICO

Tras la recepción de las tres ofertas técnicas admitidas en relación con el expediente **0005-CP02-2022-000027** para la **CONTRATACIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA DE USABILIDAD, ACCESIBILIDAD Y EXPERIENCIA DE USUARIO 2023 y 2024**, y de acuerdo a los criterios de valoración contemplados en el pliego regulador de dicha contratación, se les otorgan las siguientes puntuaciones:

Criterios cualitativos. 70 puntos.

Servicios a prestar. 40 puntos

Servicio de diseño de nuevos trámites/servicios (11 puntos)

➤ HIBERUS: 11,00 puntos

- Se valora de manera excelente el índice del plan de diseño digital y guía de diseño e implementación de Gobierno de Navarra, por el detalle de las 7 fases de diseño del servicio y las actividades y entregables de cada fase. Desde la fase inicial de investigación que especifica 7 actividades y sus correspondientes entregables hasta la fase de mejora continua dónde también se determinan actividades y entregables a desarrollar

➤ RICOH: 5,52 puntos

- Se valora como adecuada la propuesta de metodología, fases y entregables para el diseño del servicio y en particular, la especificación de las metodologías de pruebas.

➤ TEKNEI: 2,76 puntos

- Se valora como básico la propuesta de diseño de nuevos trámites y servicios, que incluye una propuesta para el diseño gráfico del sitio web que incluye una relación de entregables de diseño.

Servicio de diseño evolutivo y soporte en usabilidad de sitios web informativos y aplicaciones web (10 puntos)

➤ HIBERUS: 10,00 puntos

- Se valora como excelente la metodología de diseño de servicios integrales. Se valora que la metodología esté basada en estándares y contrastadas experiencias en

otros países. Se valoran como excelentes las fases y las subfases del proceso: fase idear en base a técnicas participativas. Igualmente, para la siguiente fase propuesta de prototipado y testeo. Igualmente se valora de manera excelente la propuesta de: Wireframing y prototyping. El desarrollo de prototipos de baja y alta fidelidad. User Testing sobre arquitectura de la información. User Testing sobre prototipos de Navarra. Diseño visual. Igualmente para la última fase propuesta.

➤ **RICOH: 5,00 puntos**

- Se valora como adecuada la propuesta de mejorar la experiencia de usuario y aumentar la tasa de conversión como objetivo del servicio, así como el enfoque TX, indicadores propuestos y múltiple enfoque MX, EX del servicio. Se valora como adecuadas las fases de evaluación inicial, e investigación de usuarios, así como de análisis de la arquitectura de la información. Se valoran los entregables propuestos para el diseño y el plan de pruebas.

➤ **TEKNEI: 5,00 puntos**

- Se valora como adecuado el enfoque DCU, la propuesta de definición de objetivos del sitio, la propuesta de soluciones y directrices usables y la propuesta y detalle de los test de usuario. Se valora la propuesta de metodología y entregables para pautas de Accesibilidad, Usabilidad y Experiencia de Usuario, el enfoque flexible y coordinado de la Oficina UX, acompañado de un plan estratégico de UX y de un procedimiento para llevarlo adelante. Se valoran como adecuados los 8 pasos principales que se darán en lo que se refiere a las tareas de diseño.

Servicio de diseño e implementación de guías y procedimientos de accesibilidad. (8 puntos)

➤ **HIBERUS: 6,00 puntos**

- Se considera que la característica de Evolución de las Guías de Accesibilidad existentes y procedimientos de accesibilidad que propone es una mejora notable al proyecto, al contemplar analizar todo el proceso de trabajo de nuevos desarrollos, de cara a integrar al equipo de accesibilidad desde las primeras fases de diseño; se plantea así mismo, analizar las Guías y Procedimientos actuales de cara a su mejora, con técnicas concretas como la de lenguaje sencillo y la transformación de las Guías actuales en unas guías de accesibilidad dinámicas, de cara a maximizar su aprovechamiento. Se considera la característica de Creación de nuevas Guías y procedimientos de accesibilidad como adecuado, dado que plantea el análisis de

los distintos perfiles involucrados en los proyectos, de cara a analizar las tecnologías utilizadas y proponer nuevas guías enfocadas a dichos perfiles, como por ejemplo, guías enfocadas a los CMS-es habituales, con el objetivo de evitar errores en las actualizaciones periódicas. Se considera la característica de Validación e implementación de las Guías y Procedimientos de accesibilidad como Sobresaliente, al aportar varias perspectivas de mejora que permitan incrementar su uso y su seguimiento y utilización en las distintas fases de los proyectos; propone el trabajo conjunto con la URA y ahonda en la publicación y distribución de las mismas, así como, define un Plan de Gestión de Accesibilidad y la aplicación de estándares y metodologías concretos a aplicar. Se considera la característica de Entregables como Notable porque incluye entregables a mayores como, por ejemplo, nuevas guías, Plan de Gestión de la Accesibilidad, procesos y flujos, plan de revisiones, formación y transmisión del conocimiento y feedback de usuarios.

➤ **RICOH: 2,50 puntos**

- Se considera la característica de Evolución de las Guías de Accesibilidad existentes y procedimientos de accesibilidad como adecuada, porque propone una mejora aceptable al contemplar un Benchmarking y análisis de la situación, así como una evaluación regular de su efectividad y un proceso de mejora continua de las mismas que asegure su efectividad y relevancia mediante un enfoque Total Experience. Se considera la característica de Creación de nuevas Guías y procedimientos de accesibilidad como Básica, dado que plantea una mejora mínima mediante la propuesta de creación de nuevas guías específicas, en caso de necesidad identificada. Se considera la característica de Validación e implementación de las Guías y Procedimientos de accesibilidad como Básica, al aportar una mejora mínima mediante la colaboración de las personas con discapacidad y sus asociaciones, y la involucración de la URA y Grupo de Arquitectura de Desarrollo de la DGTD. Se considera la característica de Entregables como Básica, porque incluye una mejora mínima con la propuesta y diseño de pruebas de accesibilidad y la definición de KPIs de Accesibilidad.

➤ **TEKNEI: 0,00 PUNTOS**

- Se considera que las propuestas aportadas en este apartado no aportan sobre el Pliego para el escenario de Gobierno de Navarra.

Servicio de Implantación de un servicio de pruebas automatizadas de accesibilidad e informes correspondientes. (8 puntos)

➤ **HIBERUS: 3,00 puntos**

- Se considera la propuesta de Planificación / Pruebas propuestas como básica al suponer una mejora mínima mediante un proceso iterativo de corrección, así como el planteamiento de diferentes estrategias a la hora de abordar la resolución de los errores encontrados. Se considera la característica de Informe ejecutivo como adecuado al suponer una mejora aceptable al plantear el Informe OAW más los de otras herramientas indicadas, incluyendo un Informe de pruebas automatizadas e informe técnico detallado. Se considera la característica de Informe ejecutivo como básica al proponer una mejora mínima por medio de la propuesta de creación de un informe ejecutivo adicional resumido que sintetice las incidencias detectadas en los informes técnicos, agrupados por nivel, importancia y complejidad y señale los aspectos relevantes del informe técnico. Se considera la característica de Herramientas como adecuada al suponer una mejora aceptable al proponer las herramientas Validador W3C, checklink, validador CSS, SiteImprove y OAW entre otras.

➤ **RICOH: 3,00 puntos**

- Se considera la característica de Planificación / Pruebas propuestas como básica, al suponer una mejora mínima al proponer la creación de un registro de problemas. Se considera la característica de Informe técnico como básica, al proponer una mejora mínima mediante el informe técnico detallado con los resultados de las pruebas, categoría, prioridad, número de elementos afectados, descripción detallada de los errores, capturas de pantalla. Descripción de las soluciones recomendadas, también propone la realización del seguimiento de los errores. Se considera la característica de Informe ejecutivo como adecuado, porque supone una mejora aceptable al proponer la realización de un informe ejecutivo que ofrezca una visión de alto nivel, detallando la estructura del mismo. Se considera la característica de Herramientas como adecuada, porque supone una mejora aceptable mediante la propuesta de un Dashboard pa11 y, automatización de pruebas y CI/CD control de calidad, generación de informes personalizados, así como de evolución del site a lo largo del tiempo.

➤ **TEKNEI: 1,00 puntos**

- Se considera la característica de Planificación / Pruebas propuestas no aporta nada sobre el Pliego. Se considera la característica Informe técnico como básica al apor-

tar una mejora mínima al proponer en la solución los informes del OAW, complementándolo con los de varias herramientas más, como por ejemplo TAW. Se considera la característica de Informe ejecutivo que no aporta nada sobre el Pliego. Se considera la característica de Herramientas como básica al plantear una mejora mínima al incluir varias herramientas, OAW, Validador W3C y CSS, TAW, eXaminator, Achecker.

Servicio de pruebas manuales de accesibilidad e informes correspondientes incluyendo la Declaración de Accesibilidad. (8 puntos).

➤ **HIBERUS: 2,00 puntos**

- Se considera la característica de Informe de pruebas manuales realizadas / Informe técnico detallado como Básica porque propone una mejora mínima mediante la combinación de diferentes navegadores y productos de apoyo, evaluaciones con distintos contextos de uso, y ajustar los informes de accesibilidad a las distintas audiencias. También detalla la estructura del informe técnico de errores. Se considera la característica Informe ejecutivo como básica porque supone una mejora mínima al plantear un Informe ejecutivo con los aspectos relevantes a nivel directivo en el que se planteen diferentes estrategias a la hora de abordar la resolución de los problemas. Se considera la característica de Declaración de accesibilidad como básica porque propone una mejora mínima al detallar el modelo de Declaración de Accesibilidad. Se considera la característica de Propuesta de mejora en Accesibilidad como básica porque supone una mejora mínima al proponer realizar dos auditorías al año de forma semestral.

➤ **RICOH: 1,50 puntos**

- Se considera la característica de Informe de pruebas manuales realizadas / Informe técnico detallado como Básica, porque supone una mejora mínima al detallar el contenido del informe técnico detallado. Se considera la característica de Informe ejecutivo como Básica, al proponer una mejora mínima mediante el Informe ejecutivo que señalará los aspectos relevantes, así como los contenidos relevantes de cara a futuras revisiones. Se considera la característica de Declaración de accesibilidad como No Valorado, al no aportar nada sobre el Pliego. Se considera la característica de Propuesta de mejora en Accesibilidad como Básica, al proponer una mejora mínima mediante la propuesta de mejora en accesibilidad con recomendaciones.

➤ **TEKNEI: 0,00 puntos**

- Se consideran las características propuestas en relación pruebas manuales de accesibilidad e informes correspondientes incluyendo la Declaración de Accesibilidad como que no aportan sobre el Pliego.

Plan de Transición: (5 puntos)

➤ **HIBERUS: 2,52 puntos**

Se considera adecuada la planificación que distribuye las tareas en dos fases principales, los roles propuestos, alguno centrado en procesos de transferencia, la propuesta de entregables y tareas. Se considera adecuada la propuesta de metodologías a utilizar identificando los aspectos clave a través de metodología diana y design thinking.

➤ **RICOH: 2,52 puntos**

Se considera adecuada la propuesta de planificación que se realizaría en 20 días por la propuesta de etapas, tareas detalladas, roles y entradas y salidas de cada etapa.

➤ **TEKNEI: 1,24 puntos**

Se considera básica la propuesta de transición en un mes dónde se detallan los aspectos a redefinir.

Plan Inicial de Devolución: (5 puntos)

➤ **HIBERUS: 3,14 puntos**

Se considera adecuada la propuesta de disponibilidad y planificación para la devolución del servicio. Se considera como notable la propuesta de análisis de los conocimientos requeridos, el servicio en modelo shadowing apoyando an nuevo equipo responsable y el modelo de transferencia basado en workshops.

➤ **RICOH: 3,14 puntos**

Se valora como adecuada la organización y estrategia de devolución, y como notable la propuesta de fases y tareas, la propuesta de la coordinación, la concreción de las reuniones del comité de seguimiento y el detalle de las tareas de cada etapa que señala los roles responsables de la empresa y de Gobierno de Navarra

➤ **TEKNEI: 0,62 puntos**

Se considera básica la propuesta de elaborar un plan 3 meses antes de finalizar el servicio y los aspectos a considerar

Enfoque general. 30 puntos

Enfoque general y por áreas funcionales del servicio a prestar: (5 puntos)

➤ **HIBERUS: 3,13 puntos**

- Se valora como adecuado el modelo de prestación del servicio. Se valora como notable la relación de certificaciones.

➤ **RICOH: 3,13 puntos**

- Se valora como adecuado el modelo de prestación del servicio. Se valora como notable la relación de certificaciones.

➤ **TEKNEI: 2,50 puntos**

- Se valora como adecuado el enfoque y la relación de certificaciones.

Coordinación y organización: (2 puntos)

➤ **HIBERUS: 1,50 puntos**

- Se valora como notable la propuesta para el seguimiento y control del servicio, que detalla las funciones y responsabilidades de cada uno de los órganos y puestos, Comité de dirección y Comité técnico y Jefe del Proyecto. Se valora la propuesta de herramientas de reporte y modelo de seguimiento.

➤ **RICOH: 1,00 puntos**

- Se valora como adecuado el modelo de coordinación con un comité de dirección y un comité de seguimiento operativo.

➤ **TEKNEI: 1,00 puntos**

- Se valora como adecuada la propuesta que detalla ITIL y Scrum como las metodologías. Propone para el seguimiento un jefe de proyecto, un comité de seguimiento y un comité de dirección.

Calidad del equipo Técnico: (8 puntos)

➤ **HIBERUS: 7,88 puntos**

- 3 perfiles titulados superiores con formación específica en el área del contrato y con participación en al menos, 5 proyectos de ámbitos similares al del contrato. 1 perfil

formación profesional grado superior con formación específica en el área del contrato y con participación en al menos, 5 proyectos de ámbitos similares al del contrato.

➤ **RICOH: 5,50 puntos**

- 2 perfiles titulados superiores con formación específica en el área del contrato y con participación en al menos, 5 proyectos de ámbitos similares al del contrato. 2 perfiles formación profesional grado superior con formación específica en el área del contrato y con participación en al menos, 5 proyectos de ámbitos similares al del contrato.

➤ **TEKNEI: 4,16 puntos**

- 1 perfil titulado superior con participación en al menos 5 proyectos de ámbitos similares al del contrato. 2 perfiles formación profesional grado superior con formación específica en el área del contrato y con participación en al menos, 5 proyectos de ámbitos similares al del contrato.

El resumen de las puntuaciones obtenidas es el siguiente:

		Hiberus	Ricoh	Teknei
Servicios a prestar (40 puntos)	RF1. (11 puntos) Servicio de diseño de nuevos trámites/servicios	11	5,52	2,76
	RF2. (10 puntos) Servicio de diseño evolutivo y soporte en usabilidad de sitios web informativos y aplicaciones web	10	5	5
	RF3. (8 puntos) Servicio de diseño e implementación de guías y procedimientos de accesibilidad	6	2,5	0
	RF4. (8 puntos) Servicio de Implantación de un servicio de pruebas automatizadas de accesibilidad e informes correspondientes	3	3	1
	RF5. (8 puntos) Servicio de pruebas manuales de accesibilidad e informes correspondientes incluyendo la Declaración de Accesibilidad	2	1,5	0
	RF6 (5) Plan de Transición.	2,52	2,52	1,24
	RF7 (5) Plan Inicial de Devolución	3,14	3,14	0,62
Enfoque general (30 puntos)	RF8. (5 puntos) Enfoque general y por áreas funcionales del servicio a prestar	3,13	3,13	2,5

	RF9. (2 puntos) Coordinación y organización	1,5	1	1
	RF10 (8 puntos) Calidad del equipo Técnico	7,88	5,5	4,16
Total		50,17	32,81	18,28

Y considerándola justa, adecuada y proporcional a las ofertas presentadas los técnicos que han realizado esta valoración firman la misma al objeto de que por el órgano de contratación se tramite la adjudicación correspondiente.

Pamplona, 21 de abril de 2023

Asier Suquia

Itziar Berrospe

Maite Mutilva