Firmante: FELIPE ALONSO RODRIGUEZ
Puesto: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Empresa: SERVICIOS DE LA COMARCA DE PAMPLONA S.A.
Documento página: 1 de 7 Páginas
Documento firmado digitalmente. Firmado el 31/01/2023 7:50:18

2272970SR FELIPE AL
31/01/2023 06:50:18 I
Firmante:
CN=22729705R FELIPE ALONSC
C=ES
O=SERVICIOS DE LA COMARCA
2.5.4.42=FELIPE
Llave publica:

Solución propuesta

INETUM
En cuanto a la solución de atención telefónica y telemática, nada reseñable más allá de las funcionalidades del producto y acorde a los requisitos de producto del pliego. Muy buena solución atención presencial y cita previa, parte clave de la solución técnica. Incluye los diferentes módulos necesarios para el desarrollo del proyecto, así como módulos adicionales que dan una gran solvencia al producto: reseñar módulo de IVR para poder realizar la reserva de cita previa a través del teléfono y el canal de video. Buen planteamiento del módulo y nivel de detalle de cartelería como parte de la implantación inicial. En cuanto a la integración de los canales presencial, telefónico y telemático, parte clave de la solución técnica, plantean la sincronización de estados y el envío de información de cita, agente y cliente. Plantean como mejor opción de integración Work Items (actualmente en fase beta). En caso de no estar liberada en los plazos necesarios para este proyecto se realizará la integración mediante el chat externo, solución adecuada y que no condiciona la evolución futura de canales de atención. A futuro cuando se libere se estudiará como aspecto dentro del evolutivo su migración. Dentro de esta solución la parte de gestión de turnos no estaría integrada dentro de la solución de atención telemática, obligando por tanto al agente a manejar 2 interfaces de trabajo. Planteamiento adecuado del resto de integraciones. En general buen planteamiento y adaptado al proyecto de SCPSA, reseñando la solución de atención presencial.
Puntuación **7 puntos**

TELEFONICA
En cuanto a la solución de atención telefónica y telemática, nada reseñable más allá de las funcionalidades del producto y acorde a los requisitos de producto del pliego. Adecuada solución atención presencial y cita previa, parte clave de la solución técnica. Incluye los diferentes módulos necesarios para el desarrollo del proyecto. Reseñar módulo de encuestas para desarrollar a futuro. Planteamiento adecuado del módulo de cartelería como parte de la implantación inicial.

Firmante: FELIPE ALONSO RODRIGUEZ
Documento firmado digitalmente. Firmado el 31/01/2023 7:50:18
Empresa: SERVICIOS DE LA COMARCA DE PAMPLONA S.A.
Puesto: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Documento página: 2 de 7 Páginas

En cuanto a la integración de los canales presencial, telefónico y telemático, parte clave de la solución técnica, plantean la sincronización completa: estados, envío de información de cita, agente y cliente y gestión de turnos.
Plantean como mejor opción de integración Work Items (actualmente en fase beta).
En caso de no estar liberada en los plazos necesarios para este proyecto se realizará la integración mediante el canal e-mail, solución adecuada y que no condiciona la evolución futura de canales de atención.
A futuro cuando se libere, se contempla su migración como alcance inicial del proyecto, no estando contemplado como evolutivo.

Dentro de esta solución la parte de gestión de turnos estaría integrada dentro de la solución de atención telemática, teniendo por tanto el agente una única interface de trabajo.

Buena solución técnica y explicación de la parte de integración con la red Pública de telefonía. Planteamiento adecuado del resto de integraciones.

En general buen planteamiento y adaptado al proyecto de SCPSA, reseñando la integración entre todos los canales.

Puntuación	**8 puntos**

Plan de proyecto

INETUM

Planteamiento basado en una metodología adaptativa con una serie de tareas estandarizadas basada en el conocimiento actual de los requisitos y en la experiencia de implantación de este tipo de soluciones.

Buen planteamiento del plan proyecto detallando las diferentes fases, tareas asociadas y su duración. Plan de proyecto dimensionado en 3 meses y basado en la realización de tareas en paralelo, acorde a los recursos asignados al proyecto.

Falta de detalle de los perfiles asociados en algunas de las fases, tareas y la estimación de esfuerzos tanto del licitador como de SCPSA.

Reseñar el planteamiento y nivel de detalle de la fase de pruebas y piloto solución presencial.
Buen planteamiento de la fase de go-live combinando soporte presencial con soporte remoto durante la primera semana de puesta en marcha, así como el plan de vuelta atrás.

Buen planteamiento de la estructura de equipos y comités necesarios para la gestión del proyecto.

Documento firmado digitalmente. Firmado el 31/01/2023 7:50:18
Empresa: SERVICIOS DE LA COMARCA DE PAMPLONA S.A.
Documento página: 3 de 7 Páginas
Puesto: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Firmante: FELIPE ALONSO RODRIGUEZ

En general buen planteamiento y adaptado al proyecto de SCPSA.
Puntuación **7 puntos**

TELEFONICA
Planteamiento basado en una metodología propia basada en la experiencia de implantación de este tipo de soluciones y testada en otros proyectos similares. Buen planteamiento del plan proyecto detallando las diferentes fases, tareas asociadas y su duración. Plan de proyecto dimensionado en 3 meses y basado en la realización de tareas en paralelo, acorde a los recursos asignados al proyecto. Buen nivel de detalle de los perfiles asociados a las fases, tareas y la estimación de esfuerzos tanto del licitador como de SCPSA. Planteamiento generalista del plan de pruebas y del paso a producción. Buen planteamiento del seguimiento remoto tras el paso a producción con los detalles de las actividades a realizar. Como valor añadido plantean la inclusión dentro del alcance del proyecto de la migración a work-item (caso de ser necesaria) así como la realización de pequeñas adaptaciones durante el primer mes desde la puesta en producción. Buen planteamiento del proceso de transición del equipo de Implantación a explotación. Buen planteamiento de la estructura de equipos y comités necesarios para la gestión del proyecto. En general buen planteamiento, adaptado al proyecto de SCPSA y con mejoras sobre el planteamiento base.
Puntuación **8 puntos**

Modelo operativo

INETUM
Presenta un equipo de trabajo acorde al proyecto de SCPSA. Presentan un equipo de proyecto compuesto por 7 personas: Jefe de Proyecto, Coordinador atención presencial, Consultor técnico / funcional - Atención Presencial, Administrador / desarrollador - Atención Presencial, Consultor técnico / funcional – Canal Telefónico / telemático, Administrador / desarrollador – Canal Telefónico / telemático, Apoyo administrador / desarrollador Canal telefónico/telemático

Firmante: FELIPE ALONSO RODRIGUEZ

Equipo acorde a los requerimientos reforzado por la figura del coordinador de atención presencial y el apoyo al desarrollador del canal telefónico/telemático. Comparativamente con el resto de licitadores, menor experiencia, certificaciones y participación en proyectos en la tecnología de atención telefónica / telemática y menor asignación de perfiles a dicha tecnología. Comparativamente con el resto de licitadores, mayor experiencia y participación en proyectos en tecnología atención presencial. Nivel de detalle generalista de la dedicación de los diferentes perfiles y asociado a las grandes fases del proyecto. Sin detalle de las necesidades de participación del personal de SCPSA. En general modelo operativo adecuado, equipo proyecto adecuado en experiencia, certificaciones, dimensionamiento y nivel de detalle en la tecnología de atención telefónica / telemática y muy adecuado en la tecnología de atención presencial.
Puntuación **12 puntos**

TELEFONICA
Presenta un equipo de trabajo acorde al proyecto de SCPSA. Presentan un equipo de proyecto compuesto por 7 personas: Jefe de Proyecto, Consultor técnico/funcional - Atención Presencial, Administrador/desarrollador - Atención Presencial, Consultor técnico/funcional – Canal Telefónico, Consultor técnico/funcional – Canal Telemático, Administrador/desarrollador – Canal Telefónico, Administrador/desarrollador – Canal Telemático Equipo acorde a los requerimientos, reforzado por el dimensionamiento y la polivalencia de los perfiles asociados a las tecnologías del canal telefónico y telemático objeto del contrato. Comparativamente con el resto de licitadores, mayor experiencia, certificaciones, participación en proyectos en la tecnología de atención telefónica / telemática y mayor asignación de perfiles a dicha tecnología. Comparativamente con el resto de licitadores, menor experiencia y participación en proyectos en tecnología atención presencial. Buen nivel de detalle de la dedicación de los diferentes perfiles y asociado a las fases/ actividades del proyecto. Sin detalle de las necesidades de participación del personal de SCPSA. En general modelo operativo adecuado, equipo proyecto muy adecuado en experiencia, certificaciones, dimensionamiento, polivalencia y nivel de detalle en la tecnología de atención telefónica / telemática y adecuado en la tecnología de atención presencial.
Puntuación **14 puntos**

Documento firmado digitalmente. Firmado el 31/01/2023 7:50:18
Empresa: SERVICIOS DE LA COMARCA DE PAMPLONA S.A. Puesto: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Documento página: 4 de 7 Páginas

Documento firmado digitalmente. Firmado el 31/01/2023 7:50:18
Empresa: SERVICIOS DE LA COMARCA DE PAMPLONA S.A.
Documento página: 5 de 7 Páginas
Puesto: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Firmante: FELIPE ALONSO RODRIGUEZ

Plan de formación y transferencia del conocimiento

INETUM	
Buen planteamiento de la transferencia del conocimiento como parte integral a lo largo del proyecto y como labor embebida en la propia gestión del proyecto. En cuanto al plan de formación concreto, buen dimensionamiento y nivel de detalle indicando estimación de sesiones, duración de dichas sesiones, audiencias, temario y entregables asociados. Buena segmentación de las audiencias diferenciando agentes, supervisores y administradores. Como valor añadido indicar el planteamiento de repetir las sesiones de formación de los agentes, para adaptarse a las necesidades organizativas de SCPSA, así como la plataforma de e-learning y cursos on-line de actualización o reciclaje sobre la solución de atención presencial. En general buen planteamiento, adaptado y equilibrado al proyecto de SCPSA.	
Puntuación	**5,5 puntos**

TELEFONICA	
Buen planteamiento de la transferencia del conocimiento como parte integral a lo largo del proyecto y como labor embebida en la propia gestión del proyecto. En cuanto al plan de formación concreto, buen dimensionamiento y nivel de detalle indicando estimación de sesiones, duración de dichas sesiones, audiencias, temario y entregables asociados. Buena segmentación de las audiencias diferenciando agentes, supervisores y administradores. Planteamiento más equilibrado de las formaciones y las audiencias. Como valor añadido indicar la inclusión de 16 cursos auto formativos agrupados por los distintos roles de usuarios sobre la plataforma de atención telefónica / telemática En general buen planteamiento y adaptado al proyecto de SCPSA.	
Puntuación	**6 puntos**

Mantenimiento y evolución

INETUM

Firmante: FELIPE ALONSO RODRIGUEZ
Puesto: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Empresa: SERVICIOS DE LA COMARCA DE PAMPLONA S.A.
Documento firmado digitalmente. Firmado el 31/01/2023 7:50:18
Documento página: 6 de 7 Páginas

Buen planteamiento metodológico para el mantenimiento y evolución mediante un punto único de contacto. Buena cobertura horaria y canales de soporte. Adecuada organización, niveles de escalado y buen detalle de las responsabilidades asociadas. Buen planteamiento metodológico de la gestión de incidencias: flujo, tipificación y sus niveles de cumplimiento. Adecuado modelo de relación para que el proceso de seguimiento y control del servicio con los comités necesarios y sus responsabilidades asociadas. Como valor añadido reseñar la descripción y detalle de posibles proyectos a abordar dentro del mantenimiento evolutivo. Buen planteamiento del proceso de devolución del servicio a la finalización del contrato y soporte al nuevo proveedor durante el primer mes. En general, buen planteamiento acorde al servicio necesario para SCPSA.
Puntuación **6 puntos**

TELEFONICA
Buen planteamiento metodológico para el mantenimiento y evolución mediante un punto único de contacto. Buena cobertura horaria y canales de soporte. Adecuada organización, niveles de escalado y buen detalle de las responsabilidades asociadas. Buen planteamiento metodológico de la gestión de incidencias: flujo, tipificación y sus niveles de cumplimiento. Adecuado modelo de relación para que el proceso de seguimiento y control del servicio con los comités necesarios y sus responsabilidades asociadas. Como valor añadido reseñar la enumeración de posibles proyectos a abordar dentro del mantenimiento evolutivo. Como valor añadido reseñar el suministro de un kiosco de repuesto para el canal presencial. Planteamiento generalista del proceso de devolución del servicio a la finalización del contrato. En general, buen planteamiento acorde al servicio necesario para SCPSA.
Puntuación **6 puntos**

Firmante: FELIPE ALONSO RODRIGUEZ
Puesto: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Empresa: SERVICIOS DE LA COMARCA DE PAMPLONA S.A.
Documento firmado digitalmente. Firmado el 31/01/2023 7:50:18
Documento página: 7 de 7 Páginas

Se ofrece a continuación un resumen de las valoraciones de la empresa presentada:

	INETUM	TELEFONICA
Solución propuesta	**7**	**8**
Plan de proyecto	**7**	**8**
Modelo operativo	**12**	**14**
Plan de formación y transferencia del conocimiento	**5,5**	**6**
Mantenimiento y evolución	**6**	**6**
TOTAL	**37,5**	**42**