

Navarra de Servicios  
y Tecnologías

Servicios y TIC para las Administraciones  
Públicas, Organismo y Sociedades  
dependientes u otras



# INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PLATAFORMA OMNICANAL PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA 012

Marzo de 2026



*NAVARRA DE SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS, S.A.U.*

c) Orkoien S/N

31011 Pamplona - Iruña

Tfno: 848 420 500

## ÍNDICE

<b>1. OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. CONCURRENCIA</b> .....	<b>4</b>
<b>3. VALORACIÓN TÉCNICA</b> .....	<b>5</b>
3.1. Plan de formación sobre la plataforma. (6 puntos).....	<b>6</b>
3.2. Plan de ajuste del servicio medido respecto a la bolsa inicialmente prevista. (4 puntos) .	<b>8</b>
3.3. Atención personalizada – Gestor personal de contrato. (2 puntos) .....	<b>10</b>
3.4. Mejoras en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). (Hasta 2 puntos) .....	<b>11</b>
3.5. Mejoras en la documentación e informes sobre el contrato. (Hasta 6 puntos) .....	<b>12</b>
<b>4. RESUMEN DE PUNTUACIONES TÉCNICAS</b> .....	<b>14</b>
<b>5. CONCLUSIÓN TÉCNICA</b> .....	<b>15</b>

## 1. OBJETO

El presente informe tiene como objetivo complementar el procedimiento de contratación promovido por NASERTIC para la prestación de los servicios de soporte, mantenimiento, evolución y asesoramiento técnico relacionados con la plataforma omnicanal de atención ciudadana 012, basada en tecnología Genesys Cloud, que NASERTIC gestiona y opera como parte de los servicios de atención y relación con la ciudadanía del Gobierno de Navarra.

En el marco de sus funciones de gestión, operación y administración de dicha plataforma, y ante la necesidad de garantizar la continuidad del servicio, así como su evolución y adaptación a nuevas necesidades funcionales y tecnológicas, NASERTIC ha promovido un nuevo procedimiento de contratación que permita asegurar la prestación de los servicios de soporte técnico especializado, mantenimiento, evolución funcional y gestión del licenciamiento de la plataforma.

El objeto del presente documento es complementar el citado procedimiento de contratación mediante la elaboración del **informe técnico de valoración de las ofertas presentadas**, conforme a los criterios establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, limitándose la presente evaluación a los **criterios técnicos definidos para la adjudicación del contrato**.

## **2. CONCURRENCIA**

Una vez concluido el plazo de presentación de ofertas, se ha recibido la documentación correspondiente de la siguiente empresa:

- **TELEFONICA DE SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U**

De aquí en adelante (**Telefónica**).

La documentación presentada ha sido revisada por el equipo técnico responsable de la evaluación, verificándose que contiene la memoria técnica necesaria para la valoración de los criterios sujetos a juicio de valor definidos en el pliego.

### 3. VALORACIÓN TÉCNICA

Tras el análisis de la oferta presentada, se considera que la propuesta técnica de **Telefónica** cumple con los **requerimientos mínimos exigidos** en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, resultando admisible para su valoración.

En consecuencia, se procede a evaluar la propuesta de acuerdo con los criterios establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La puntuación técnica máxima a otorgar es de **20 puntos**, distribuidos en los siguientes cinco bloques de valoración:

- **Plan de formación sobre la plataforma** (máximo 6 puntos)
- **Plan de ajuste del servicio medido respecto a la bolsa inicialmente prevista** (máximo 4 puntos)
- **Atención personalizada – Gestor personal de contrato** (máximo 2 puntos)
- **Mejoras en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)** (máximo 2 puntos)
- **Mejoras en la documentación e informes sobre el contrato** (máximo 6 puntos)

La evaluación se ha realizado conforme a los criterios de valoración definidos en el citado pliego, asignando en cada subcriterio la puntuación correspondiente dentro de los rangos establecidos, en función del grado de adecuación y calidad de la propuesta respecto a los aspectos valorados en cada caso.

En particular, para los subcriterios de carácter cualitativo, la puntuación se ha determinado atendiendo a la correspondencia de la propuesta con las descripciones previstas en el pliego para cada tramo de valoración, considerando aspectos como el nivel de detalle, adecuación al servicio, diferenciación por perfiles y grado de desarrollo de las soluciones planteadas.

Por su parte, en los subcriterios cuya valoración se basa en parámetros cuantificables (tales como mejoras sobre los niveles de servicio), la puntuación se ha asignado de acuerdo con lo establecido en el pliego, en función del grado de mejora ofertado respecto a los valores mínimos exigidos.

Dado que en el presente procedimiento se ha presentado una única oferta, la asignación de puntuaciones en estos subcriterios se ha realizado conforme a los criterios definidos en el pliego, tomando como referencia los valores ofertados y su adecuación a los umbrales y mejoras previstos en cada caso.

### 3.1. Plan de formación sobre la plataforma. (6 puntos)

En este apartado se evalúa la propuesta técnica presentada por Telefónica relativa al **plan de formación asociado a la plataforma omnicanal implantada**, considerando tanto los contenidos formativos propuestos como su adecuación a los distintos perfiles implicados en la operación del servicio. La valoración tiene en cuenta especialmente el alcance y calidad de los contenidos formativos, la modalidad de impartición y los recursos formativos disponibles, la planificación y periodicidad de las acciones formativas, así como los mecanismos previstos para la formación asociada a novedades y evoluciones de la plataforma.

En relación con los **contenidos formativos y su adecuación a los distintos perfiles**, la propuesta presentada contempla un conjunto de **16 cursos de iniciación en modalidad de autoaprendizaje proporcionados por el fabricante Genesys**, que cubren diferentes aspectos relacionados con el uso y funcionamiento de la plataforma. Asimismo, se incluyen sesiones formativas específicas dirigidas a los distintos perfiles implicados en el servicio, contemplando formación para **operadores, supervisores y perfiles técnicos o de gestión**, con una duración aproximada de dos horas por sesión. Estos contenidos permiten abordar tanto la formación funcional para el personal del servicio 012 como la formación técnica necesaria para la administración de la plataforma por parte del personal de NASERTIC, presentando una adecuada adaptación a los distintos perfiles y al estado actual de la plataforma implantada.

A la vista de lo anterior, los contenidos formativos se consideran completos, detallados y diferenciados por perfiles, y alineados con las necesidades del servicio, por lo que se asigna una puntuación **de 2 puntos sobre 2**, conforme al tramo superior definido en el pliego.

En cuanto a la **modalidad de impartición y los recursos formativos**, la oferta describe la utilización de diferentes modalidades de formación, incluyendo sesiones formativas online y el acceso a materiales formativos asociados al fabricante, así como documentación técnica y funcional que permite reforzar el aprendizaje y facilitar la consulta posterior por parte de los distintos perfiles de usuario. La propuesta describe adecuadamente los recursos formativos disponibles y la modalidad de impartición de las acciones formativas.

Por lo expuesto, la modalidad de impartición y los recursos formativos se consideran adecuados al contexto del servicio, con disponibilidad de recursos completos y reutilizables, por lo que se asigna una puntuación de **1 punto sobre 1**, conforme al tramo superior definido en el pliego.

Respecto a la **periodicidad y planificación de las acciones formativas**, la propuesta describe la planificación de las sesiones formativas a lo largo de la vigencia del contrato, contemplando acciones formativas iniciales y sesiones posteriores destinadas a reforzar y actualizar los conocimientos de los distintos perfiles implicados en la operación del servicio. La planificación descrita se considera adecuada para garantizar la correcta capacitación de los usuarios de la plataforma.

En consecuencia, la planificación se considera clara, periódica y suficiente para garantizar la capacitación continua del personal, por lo que se asigna una puntuación de **1 punto sobre 1**, conforme al tramo superior definido en el pliego.

En relación con la **formación asociada a novedades y evoluciones de la plataforma**, la oferta contempla la realización de acciones formativas específicas cuando se incorporen nuevas funcionalidades, versiones o mejoras en la plataforma, así como en aquellos casos en los que se introduzcan nuevos canales, automatizaciones o integraciones. Este enfoque permite asegurar que

los distintos perfiles implicados en el servicio dispongan de la información y capacitación necesarias para adaptarse a los cambios introducidos en la plataforma.

Atendiendo a los aspectos descritos, la propuesta de formación asociada a las evoluciones de la plataforma se considera clara y estructurada, por lo que se asigna una puntuación de **1 punto sobre 1**, conforme al tramo superior definido en el pliego.

Por último, en relación con las **sesiones periódicas y mecanismos de difusión de cambios**, la propuesta contempla la realización de sesiones de formación trimestrales por perfil, así como sesiones mensuales destinadas a comunicar novedades y evoluciones de la plataforma, que se impartirán preferentemente en modalidad online síncrona. Asimismo, se prevé la realización de sesiones semestrales de carácter panorámico en las que se presentará al personal de NASERTIC y del servicio 012 un resumen consolidado de las evoluciones introducidas durante el periodo, junto con una previsión de las líneas de evolución previstas para el siguiente semestre. Este planteamiento facilita la difusión estructurada de los cambios y contribuye a mantener actualizados a los distintos perfiles que intervienen en la operación del servicio.

En base al análisis efectuado, se constata la existencia de mecanismos periódicos y sistemáticos de actualización y difusión de cambios, por lo que se asigna una puntuación de **1 punto sobre 1**, conforme al tramo superior definido en el pliego.

En conjunto, la propuesta presenta un **alto grado de adecuación a los requisitos establecidos en el pliego en relación con el plan de formación**, cubriendo adecuadamente las necesidades formativas de los distintos perfiles implicados en la operación y administración de la plataforma.

De acuerdo con la valoración realizada en los distintos subcriterios, la propuesta obtiene una puntuación global de:

Apartado	Puntos	Descripción	Puntuación máxima	TELEFÓNICA
Plan de formación sobre la plataforma	6	<b>Formación específica sobre la plataforma implantada:</b> Contenidos formativos y adecuación a perfiles	2	2
		<b>Formación específica sobre la plataforma implantada:</b> Modalidad de impartición y recursos formativos	1	1
		<b>Formación específica sobre la plataforma implantada:</b> Periodicidad y planificación de las acciones formativas	1	1
		<b>Formación sobre novedades e incorporaciones a la plataforma:</b> Contenidos formativos asociados a novedades y evoluciones	1	1
		<b>Formación sobre novedades e incorporaciones a la plataforma:</b> Sesiones periódicas y mecanismos de difusión de cambios	1	1
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

### 3.2. Plan de ajuste del servicio medido respecto a la bolsa inicialmente prevista. (4 puntos)

En este apartado se evalúa la propuesta técnica presentada por Telefónica relativa al **plan de ajuste del servicio medido respecto a la bolsa inicialmente prevista**, considerando los mecanismos planteados para compensar y reasignar el consumo entre los distintos tipos de interacción gestionados por la plataforma, así como las mejoras propuestas en relación con el incremento del servicio medido sin coste adicional y los mecanismos de traslado del consumo no utilizado a periodos posteriores. La valoración tiene en cuenta especialmente el grado de flexibilidad del sistema de compensación propuesto, la capacidad de adaptación a variaciones en la demanda de los distintos canales y las medidas destinadas a optimizar el uso de la bolsa de servicio medido durante la vigencia del contrato.

En relación con los **mecanismos de compensación entre los distintos tipos de interacción**, la oferta propone un sistema de compensación flexible que permite la reasignación dinámica del consumo del servicio medido entre los distintos canales de automatización gestionados por los agentes virtuales, tales como voicebot, chatbot o WhatsApp. Este mecanismo permite ajustar el consumo de la bolsa en función de la demanda real observada en cada canal, facilitando la redistribución del consumo disponible y minimizando el impacto que puedan producir picos puntuales de actividad en alguno de los canales.

A la vista de lo anterior, el sistema de compensación se considera total y flexible entre los distintos tipos de interacción, permitiendo la reasignación dinámica del consumo sin restricciones relevantes, por lo que se asigna una puntuación de **2 puntos sobre 2**, conforme al tramo superior definido en el pliego.

En relación con el **incremento del servicio medido sin coste adicional**, la oferta contempla un incremento adicional del **5 % sobre la bolsa de consumos inicialmente contratada**, aplicable una vez consumido el total de la bolsa prevista y tras la aplicación previa del mecanismo de compensación entre canales. Por esta razón, el incremento del servicio medido sin coste adicional se considera una mejora sobre las condiciones mínimas establecidas en el pliego, por lo que se asigna una puntuación de **1 punto sobre 1**, conforme a lo previsto en este subcriterio.

Respecto al **mecanismo de mantenimiento del servicio medido no consumido**, la propuesta contempla la posibilidad de acumular el servicio medido no utilizado y trasladarlo a periodos posteriores durante la vigencia del contrato, permitiendo su utilización sin limitaciones temporales ni restricciones por tipo de consumo. Este planteamiento permite optimizar el uso de la capacidad contratada y evitar la pérdida de recursos en situaciones de infrutilización puntual del servicio.

De acuerdo con lo anterior, el mecanismo propuesto permite el traslado total del servicio medido no consumido a periodos posteriores sin restricciones relevantes, por lo que se asigna una puntuación de **1 punto sobre 1**, conforme al tramo superior definido en el pliego.

En conjunto, la propuesta presenta un **alto grado de flexibilidad en la gestión del servicio medido**, ofreciendo mecanismos adecuados para adaptar el consumo de la bolsa a las necesidades reales del servicio y optimizar su utilización durante la vigencia del contrato.

En consecuencia, la propuesta obtiene una puntuación global de:

Apartado	Puntos	Descripción	Puntuación máxima	TELEFÓNICA
<b>Plan de ajuste del servicio medido respecto a la bolsa inicialmente prevista</b>	<b>4</b>	Mecanismo de compensación entre distintos tipos de interacción	2	2
		Porcentaje de incremento del servicio medido sin coste adicional	1	1
		Mecanismo de mantenimiento de la bolsa de servicio medido al siguiente periodo	1	1
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

### 3.3. Atención personalizada – Gestor personal de contrato. (2 puntos)

En este apartado se evalúa la propuesta técnica presentada por Telefónica relativa a la **asignación de un gestor personal de contrato**, que actúe como interlocutor único con NASERTIC durante la vigencia del contrato y sea responsable de la coordinación y seguimiento integral del servicio. La valoración tiene en cuenta especialmente el grado de dedicación del gestor asignado, las funciones previstas para esta figura y su capacidad para garantizar una adecuada interlocución operativa y técnica entre el adjudicatario y NASERTIC.

La oferta presentada contempla la asignación de un **Service Manager caracterizado**, que actuará como responsable del seguimiento del servicio y como punto de contacto principal con NASERTIC. Según la propuesta, esta figura contará con una **dedicación estimada del 25 % de su tiempo al servicio**, encargándose de la coordinación operativa y del seguimiento del correcto funcionamiento de la plataforma.

Entre las funciones atribuidas a esta figura se incluyen, entre otras, la **gestión y seguimiento de incidencias críticas**, la realización de **reuniones periódicas de seguimiento del servicio**, la **elaboración de informes de seguimiento e informes de incidencias críticas**, la **interlocución con el cliente en los procesos de escalado técnico**, así como la **gestión del cambio y la coordinación de actuaciones entre el cliente y las distintas áreas técnicas implicadas**. Asimismo, se contempla el seguimiento proactivo del servicio y la actualización de los protocolos de mantenimiento y de los mecanismos de gestión de incidencias.

La propuesta incluye, por tanto, la asignación de una figura responsable del servicio que actúa como interlocutor único con NASERTIC y que asume las funciones de coordinación y seguimiento requeridas para la correcta prestación del servicio.

En consecuencia, este criterio se valora conforme al tramo superior definido en el pliego, por lo que se asigna **una puntuación de 2 puntos sobre 2**.

En consecuencia, la puntuación global obtenida es la siguiente:

Apartado	Puntos	Descripción	Puntuación máxima	TELEFÓNICA
Atención personalizada – Gestor personal de contrato	2	Gestor personal del contrato	2	2
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

### 3.4. Mejoras en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). (Hasta 2 puntos)

En este apartado se evalúa la propuesta técnica presentada por Telefónica relativa a las **mejoras en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)** respecto a los mínimos establecidos en el pliego, considerando la reducción de los tiempos máximos de resolución de incidencias, la mejora en los tiempos de respuesta inicial ante incidencias críticas, la ampliación de la cobertura del servicio de soporte y la incorporación de indicadores adicionales de calidad del servicio que permitan un adecuado seguimiento y control del contrato.

En relación con la **reducción de los tiempos máximos de resolución de incidencias**, la oferta presentada contempla valores inferiores a los establecidos como mínimos en el pliego, lo que supone una mejora en los compromisos de resolución del servicio. A la vista de lo anterior, y de acuerdo con lo previsto en este subcriterio, se asigna una puntuación de **0,75 puntos sobre 0,75**.

En cuanto a la **mejora de los tiempos de respuesta inicial ante incidencias críticas**, la propuesta incluye una reducción de los tiempos de respuesta respecto a los valores mínimos exigidos, mejorando la capacidad de atención ante situaciones de mayor impacto en el servicio. De acuerdo con lo anterior, y conforme a lo establecido en el pliego, se asigna una puntuación de **0,5 puntos sobre 0,5**.

Respecto a la **ampliación de la cobertura o disponibilidad del soporte**, la oferta contempla la prestación de soporte en régimen **24x7** para incidencias críticas, lo que supone una ampliación respecto a las condiciones mínimas establecidas en el pliego. A la vista de lo anterior, se asigna una puntuación de **0,5 puntos sobre 0,5**, conforme a lo previsto en este subcriterio.

Por último, en relación con la incorporación de **indicadores adicionales de calidad del servicio**, la propuesta incluye indicadores orientados al seguimiento del funcionamiento de la plataforma y del servicio prestado, tales como el porcentaje de incidentes de seguridad, el seguimiento de las acciones formativas y de las sesiones informativas, así como el análisis de incidencias, su tipología y causas raíz. Estos indicadores se consideran relevantes y aplicables al seguimiento del contrato. En consecuencia, se asigna una puntuación de **0,25 puntos sobre 0,25**, conforme a lo establecido en el pliego.

En conjunto, la propuesta presentada incorpora **mejoras en los acuerdos de nivel de servicio respecto a los mínimos establecidos**, tanto en los tiempos de respuesta y resolución de incidencias como en la cobertura del soporte y en los mecanismos de seguimiento del servicio.

De acuerdo con la valoración realizada en los distintos subcriterios, la puntuación global obtenida es la siguiente:

Apartado	Puntos	Descripción	Puntuación máxima	TELEFÓNICA
Mejoras en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)	2	Reducción de tiempos de resolución	0,75	0,75
		Mejora de tiempos de respuesta en incidencias críticas	0,5	0,5
		Ampliación de cobertura o disponibilidad del soporte	0,5	0,5
		Inclusión de indicadores adicionales de calidad del servicio	0,25	0,25
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

### 3.5. Mejoras en la documentación e informes sobre el contrato. (Hasta 6 puntos)

En este apartado se evalúa la propuesta técnica presentada por Telefónica relativa a las **mejoras en la documentación e informes asociados al contrato**, considerando la calidad, alcance y utilidad de los informes propuestos para el seguimiento del servicio y la explotación de la información generada por la plataforma. La valoración tiene en cuenta especialmente los informes relativos al consumo del servicio medido y la volumetría de interacciones, los informes asociados a la atención y soporte de la plataforma, así como los informes adicionales relacionados con la actividad del servicio y la calidad de la atención prestada.

En relación con los **informes sobre el servicio medido y la volumetría de interacciones**, la propuesta contempla la generación de informes periódicos que incluirán información detallada sobre la actividad del servicio, tales como datos totales de llamadas del servicio, llamadas recibidas por colas, llamadas recibidas en bots, llamadas recibidas por franja horaria y actividad diaria de los bots por tipo de solicitud. Asimismo, se indica la existencia de una integración con la plataforma **Power BI de NASERTIC**, con actualización automática de la información cada 30 minutos, lo que permitirá disponer de información actualizada sobre el funcionamiento del servicio.

Los informes de volumetría se generarán con periodicidad mensual y se entregarán en formatos exportables como PDF y Excel, contemplándose además la posibilidad de programar informes automáticos.

No obstante, si bien la propuesta menciona la elaboración de informes predictivos sobre necesidades de ampliación o ajuste del servicio medido y la identificación de picos de demanda y patrones estacionales, la descripción de estos aspectos se considera limitada, al no detallarse de forma suficiente su alcance y metodología.

A la vista de lo anterior, los informes se consideran adecuados e incluyen los aspectos principales requeridos, si bien presentan un menor nivel de detalle en el análisis predictivo, por lo que se asigna una puntuación de **2 puntos sobre 4**, conforme al tramo intermedio definido en el pliego.

Respecto a los **informes relativos a la atención y soporte de la plataforma**, la propuesta describe la generación de informes asociados al funcionamiento del servicio, incluyendo información sobre incidencias de la plataforma, tiempos de resolución y grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, así como el análisis de la tipología de incidencias, sus causas raíz y las acciones correctivas y preventivas aplicadas. La información presentada cubre de forma adecuada los aspectos requeridos en el pliego para el seguimiento del servicio y la gestión de incidencias.

De acuerdo con lo anterior, los informes se consideran completos y estructurados, por lo que se asigna una puntuación de **1 punto sobre 1**, conforme al tramo superior definido en el pliego.

En relación con los **informes adicionales sobre la actividad del servicio y la atención prestada**, la oferta contempla la generación de informes sobre la actividad del servicio, incluyendo métricas relacionadas con la actividad de los agentes y la gestión de las interacciones. Asimismo, se describen informes específicos asociados a servicios basados en inteligencia artificial, proporcionando información adicional relevante para el análisis del funcionamiento de estos servicios.

A la vista de lo anterior, los informes se consideran detallados y útiles para la gestión del servicio, por lo que se asigna una puntuación de **1 punto sobre 1**, conforme al tramo superior definido en el pliego.

En conjunto, la propuesta contempla mecanismos adecuados de generación de informes y seguimiento del servicio, si bien el nivel de detalle aportado en relación con los informes predictivos y el análisis de patrones de demanda se considera limitado, lo que se refleja en la puntuación obtenida en el subcriterio correspondiente.

De acuerdo con la valoración realizada en los distintos subcriterios, la puntuación global obtenida es la siguiente:

Apartado	Puntos	Descripción	Puntuación máxima	TELEFÓNICA
<b>Mejoras en la documentación e informes sobre el contrato</b>	<b>6</b>	Informes sobre servicio medido y volumetría	4	2
		Informes sobre atención a la plataforma	1	1
		Informes sobre servicio y atención	1	1
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>6</b>	<b>4</b>

#### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES TÉCNICAS

A partir de las puntuaciones parciales obtenidas en la propuesta presentada, se obtiene la siguiente valoración técnica global, sobre un total de 20 puntos posibles:

Apartado	Puntos	Descripción	Puntuación máxima	TELEFÓNICA
Plan de formación sobre la plataforma	6	<b>Formación específica sobre la plataforma implantada:</b> Contenidos formativos y adecuación a perfiles	2	2
		<b>Formación específica sobre la plataforma implantada:</b> Modalidad de impartición y recursos formativos	1	1
		<b>Formación específica sobre la plataforma implantada:</b> Periodicidad y planificación de las acciones formativas	1	1
		<b>Formación sobre novedades e incorporaciones a la plataforma:</b> Contenidos formativos asociados a novedades y evoluciones	1	1
		<b>Formación sobre novedades e incorporaciones a la plataforma:</b> Sesiones periódicas y mecanismos de difusión de cambios	1	1
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
Plan de ajuste del servicio medido respecto a la bolsa inicialmente prevista	4	Mecanismo de compensación entre distintos tipos de interacción	2	2
		Porcentaje de incremento del servicio medido sin coste adicional	1	1
		Mecanismo de mantenimiento de la bolsa de servicio medido al siguiente periodo	1	1
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Atención personalizada – Gestor personal de contrato	2	Gestor personal del contrato	2	2
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Mejoras en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)	2	Reducción de tiempos de resolución	0,75	0,75
		Mejora de tiempos de respuesta en incidencias críticas	0,5	0,5
		Ampliación de cobertura o disponibilidad del soporte	0,5	0,5
		Inclusión de indicadores adicionales de calidad del servicio	0,25	0,25
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Mejoras en la documentación e informes sobre el contrato	6	Informes sobre servicio medido y volumetría	4	2
		Informes sobre atención a la plataforma	1	1
		Informes sobre servicio y atención	1	1
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
	<b>20</b>		<b>20</b>	<b>18</b>

## 5. CONCLUSIÓN TÉCNICA

A la vista del análisis realizado, y conforme a los criterios de valoración establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se concluye que la oferta presentada por **Telefónica** cumple con los requisitos mínimos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, resultando técnicamente admisible.

La propuesta evaluada presenta una solución adecuada para la prestación de los servicios objeto del contrato, incluyendo el soporte, mantenimiento y evolución de la plataforma omnicanal de atención ciudadana 012. La oferta destaca especialmente por el nivel de definición del **plan de formación sobre la plataforma**, los mecanismos de **ajuste y optimización del servicio medido**, así como por las **mejoras propuestas en los acuerdos de nivel de servicio y en la atención personalizada mediante gestor de contrato**.

En relación con el apartado relativo a **documentación e informes sobre el contrato**, la propuesta contempla mecanismos adecuados de seguimiento y reporting del servicio, si bien el nivel de detalle aportado en algunos aspectos del análisis y explotación de la información se considera correcto pero no especialmente avanzado, lo que se refleja en la puntuación obtenida en los subcriterios correspondientes.

En consecuencia, la puntuación técnica total obtenida por la oferta presentada asciende a:

**18,00 puntos sobre un máximo de 20 puntos**

En Pamplona a 17 de marzo de 2026

Iñigo Ariz Arnedo

Área de Ingeniería de Red

Adrián Beruete Lacomba

Área de Ingeniería de Red