VALORACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS CORRESPONDIENTES AL SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA EL DISEÑO DE LA EVOLUCIÓN, MODERNIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE DE CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS (CAU) DESDE EL PUNTO DE VISTA TECNOLÓGICO, ORGANIZATIVO, PROCEDIMENTAL, DE RECURSOS HUMANOS Y ECONÓMICO.

Tras la apertura de las ofertas técnicas presentadas por las empresas SERMICRO, IBM, IBERMATICA, ENTELGY, ECONOCOM y ATOS al expediente 0005-CP01-2021-000009 tramitado mediante procedimiento abierto, cuyo objeto es la consultoría para el diseño de la evolución, modernización y transformación digital del servicio de soporte de centro de atención a personas usuarias (CAU), desde el punto de vista tecnológico, organizativo, procedimental, de recursos humanos y económico, en línea con la modernización de la Administración, este equipo técnico ha procedido a su valoración siguiendo los criterios contemplados en el pliego regulador.

En las ofertas presentadas cabe destacar:

Punto de partida y escenario deseable (hasta 12 puntos)

Se han valorado todos y cada uno de los requisitos detallados en el pliego regulador y se han puntuado conforme lo indicado en el mismo. El detalle de las puntuaciones otorgadas ha sido el siguiente:

Servicio	Puntuación máxima	SERMICRO	IBM	IBERMATICA	ENTELGY	ECONOCOM	ATOS
Punto de partida y escenario deseable: Estudio en profundidad del estado de situación actual del CAU en Gobierno de Navarra e identificación de los objetivos que se pretenden alcanzar en el escenario final ideal.	12	7,80	6,60	7,20	7,20	10,20	6,60

SERMICRO

- Introducción sobre Transformación Digital y forma de abordarla correcta.
- Buena compresión de la necesidad planteada.
- Bien planificada con fases claras, correctas, completas y fundamentadas.
- Le otorgan importancia y lo demuestran con el tiempo dedicado.
- Metodología correcta.
- Realizan un desglose muy detallado de los diferentes requisitos que se deben considerar inicialmente para la definición del Escenario Deseado.

IBM

- Introducción sobre Transformación Digital y forma de abordarla correcta.
- Buena comprensión de la necesidad planteada, la cual demuestran además desarrollando teoría sobre cada una de las líneas de acción. En unos casos más acertada que en otros.
- Bien planificada con fases claras, correctas, completas y fundamentadas.
- Metodología correcta.
- Tiempo a dedicar reducido y que se considera muy ajustado.

IBERMATICA

- Introducción sobre Transformación Digital y forma de abordarla muy correcta.
- Buena compresión de la necesidad planteada.
- Bien planificada con fases claras, correctas, completas y fundamentadas.
- Metodología correcta.
- Descripción breve.

ENTELGY

- No incluyen introducción sobre Transformación Digital y forma de abordarla.
- Buena compresión de la necesidad planteada.
- Proponen la realización del estudio de situación mediante una metodología de “assesment” desarrollada con mucho detalle.
- No se limitan a enumerar fases y objetivos de las mismas de forma resumida, así como a describirlas de forma sintética, sino que desarrollan en bastante detalle la forma de abordar y ejecutar cada tarea.
- Lo anterior supone que en ocasiones el detalle es concreto y acertado, pero en algún caso el detalle es redundante, generalista o no aplicable.
- Para algunos casos lo propuesto se corresponde con lo que se espera y lo describen bien, pero en algún caso sin embargo incluyen demasiada teoría general sobre la iniciativa de mejora que están abordando que resulta excesiva y fuera de contexto.
- Todo lo anterior supone que proporcionan calidad y confianza en general, pero en algún caso excepcional se alejan de lo que se espera o no es realista del todo lo que proponen.
- El conjunto por tanto deja una sensación de desequilibrio con la solvencia del servicio que se espera puedan prestar, el cual está bien en general, pero genera alguna desconfianza en algún caso excepcional.

ECONOCOM

- Introducción sobre Transformación Digital y forma de abordarla correcta.
- Buena comprensión de la necesidad planteada, la cual demuestran además desarrollando su experiencia en los ámbitos solicitados.
- Destacan como punto de partida la realización de una auditoría de la organización en general y del servicio CAU actual en particular, mediante una metodología y herramienta propias. La desarrollan con detalle.
- Bien planificada con fases claras, correctas, completas y fundamentadas.
- Metodología correcta.
- Muy buena descripción.
- Análisis exhaustivo de riesgos del proyecto.
- Planificación de proyectos detallada y que muestra amplia dedicación.

ATOS

- La descripción inicial de la oferta copia y pega exactamente durante casi la totalidad de las primeras 30 páginas lo recogido en el pliego como tareas a abordar para cada una de las iniciativas de mejora de las diferentes líneas de acción.
- Introducción sobre Transformación Digital y forma de abordarla correcta.
- Buena comprensión de la necesidad planteada en lo que a las iniciativas de mejora se refiere.
- Descripción correcta, pero que resulta bastante generalista.

Búsqueda e investigación (hasta 12 puntos)

Se han valorado todos y cada uno de los requisitos detallados en el pliego regulador y se han puntuado conforme lo indicado en el mismo. El detalle de las puntuaciones otorgadas ha sido el siguiente:

Servicio	Puntuación máxima	SERMICRO	IBM	IBERMATICA	ENTELGY	ECONOCOM	ATOS
Búsqueda e Investigación: Conocer las iniciativas punteras, mejores prácticas y nuevas soluciones aplicadas con éxito por otras organizaciones en el servicio de CAU.	12	8,40	7,80	9,00	7,80	10,20	6,60

SERMICRO

- Bien planificada con fases claras, correctas, completas y fundamentadas.
- Metodología correcta.
- Proponen la creación de un modelo de evaluación para valorar soluciones tecnológicas.

IBM

- Bien planificada con fases claras, correctas, completas y fundamentadas.
- Metodología correcta.
- Proponen un marco de referencia propio para llevar a cabo la investigación.
- La descripción global resulta menos concreta que otras propuestas más destacadas.
- Tiempo dedicado reducido y que se considera muy ajustado.

IBERMATICA

- Bien planificada con fases claras, correctas, completas y fundamentadas.
- Muy bien desarrollado. Mucho detalle.
- Metodología correcta.
- Proponen un modelo propio para apoyar el benchmarking.
- Incorporan al mismo tiempo la realización de un Modelo de Madurez del servicio CAU actual.

ENTELGY

- No se limitan a enumerar fases y objetivos de las mismas de forma resumida, así como a describirlas de forma sintética, sino que desarrollan en bastante detalle la forma de abordar y ejecutar cada tarea.
- Lo anterior supone que en ocasiones el detalle es concreto y acertado, pero en algún caso el detalle es redundante, generalista o no aplicable.
- Para algunos casos lo propuesto se corresponde con lo que se espera y lo describen bien, pero en algún caso sin embargo incluyen demasiada teoría general sobre la iniciativa de mejora que están abordando que resulta excesiva y fuera de contexto.
- Todo lo anterior supone que proporcionan calidad y confianza en general, pero en algún caso excepcional se alejan de lo que se espera o no es realista del todo lo que proponen.
- El conjunto por tanto deja una sensación de desequilibrio con la solvencia del servicio que se espera puedan prestar, el cual está bien en general, pero genera alguna desconfianza en algún caso excepcional.

ECONOCOM

- Bien planificada con fases claras, correctas, completas y fundamentadas.
- Muy bien desarrollado. Mucho detalle.
- Metodología correcta.
- Proponen un modelo propio para apoyar el benchmarking.

- Aportan como extra muy valorable la presentación de 3 casos reales de proyectos de transformación (Casos de Exito) que incluirán las iniciativas identificadas por GdN.

ATOS

- En el desarrollo de esta fase no se percibe claramente que cumpla al 100% con todos los objetivos establecidos en el pliego. No queda claro si es porque la descripción es excesivamente generalista o porque el alcance que proponen no se corresponde con el servicio solicitado.
- De la lectura de la oferta queda la duda de si van a abarcar a todo lo que se espera de este servicio en esta fase concreta.
- No hacen apenas mención a las diferentes iniciativas de mejora, no desarrollan casi nada en detalle y justo mencionan las tareas de búsqueda e investigación en el mercado, tanto de soluciones tecnológicas como de mejores prácticas.

Análisis (hasta 12 puntos)

Se han valorado todos y cada uno de los requisitos detallados en el pliego regulador y se han puntuado conforme lo indicado en el mismo. El detalle de las puntuaciones otorgadas ha sido el siguiente:

Servicio	Puntuación máxima	SERMICRO	IBM	IBERMATICA	ENTELGY	ECONOCOM	ATOS
Análisis: Identificar y seleccionar las que resultan más adecuadas para el CAU de Gobierno de Navarra y, allí donde aplique, conocerlas en profundidad mediante una demostración.	12	8,40	6,60	7,20	7,80	10,20	6,60

SERMICRO

- Bien planificada con fases claras, correctas, completas y fundamentadas.
- Metodología correcta.
- Proponen la creación de un modelo de datos para recoger la información.

IBM

- Bien planificada con fases claras, correctas, completas y fundamentadas.

- Metodología correcta.
- Tiempo a dedicar reducido y que se considera muy ajustado.

IBERMATICA

- Bien planificada con fases claras, correctas, completas y fundamentadas.
- Descripción breve de la fase en si, pero a continuación desarrollan con cierto detalle algunas de las iniciativas que interesan a GdN.

ENTELGY

- No se limitan a enumerar fases y objetivos de las mismas de forma resumida, así como a describirlas de forma sintética, sino que desarrollan en bastante detalle la forma de abordar y ejecutar cada tarea.
- Lo anterior supone que en ocasiones el detalle es concreto y acertado, pero en algún caso el detalle es redundante, generalista o no aplicable.
- Para algunos casos lo propuesto se corresponde con lo que se espera y lo describen bien, pero en algún caso sin embargo incluyen demasiada teoría general sobre la iniciativa de mejora que están abordando que resulta excesiva y fuera de contexto.
- Todo lo anterior supone que proporcionan calidad y confianza en general, pero en algún caso excepcional se alejan de lo que se espera o no es realista del todo lo que proponen.
- El conjunto por tanto deja una sensación de desequilibrio con la solvencia del servicio que se espera puedan prestar, el cual está bien en general, pero genera alguna desconfianza en algún caso excepcional.

ECONOCOM

- Realizan una introducción muy correcta sobre el concepto de ROI a tener en cuenta en esta fase.
- Añaden una reflexión muy correcta sobre los beneficios y perjuicios que puede acarrear la tecnología en función de cómo se incorpore.
- Bien planificada con fases claras, correctas, completas y fundamentadas.
- Es la oferta que mejor desarrolla el apartado de demostraciones de producto.
- Proponen unas fichas claras y detalladas para la recogida de información de valoración de soluciones tecnológicas.

ATOS

- En el desarrollo de esta fase no se percibe claramente que cumpla al 100% con los objetivos establecidos en el pliego. No queda claro si es porque la descripción es excesivamente escueta y generalista o porque el alcance que proponen no se corresponde con el servicio solicitado.
- No hacen casi mención a las diferentes iniciativas de mejora, no desarrollan casi nada en detalle y trasladan una idea de que el servicio cubierto y los entregables correspondientes en esta fase o que derivan de la misma pueden resultar insuficientes.

Diseño (hasta 12 puntos)

Se han valorado todos y cada uno de los requisitos detallados en el pliego regulador y se han puntuado conforme lo indicado en el mismo. El detalle de las puntuaciones otorgadas ha sido el siguiente:

Servicio	Puntuación máxima	SERMICRO	IBM	IBERMATICA	ENTELGY	ECONOCOM	ATOS
Diseño: Concretar con todo detalle la estrategia de implantación de cada una de dichas iniciativas aportando el alcance de la misma, el estudio económico, el plan de proyectos, la propuesta para el mantenimiento y evolución, así como una propuesta de indicadores y/o KPIs recomendados para el seguimiento del nivel de servicio prestado y el grado de mejora aportado por esta nueva línea de mejora.	12	6,00	7,20	6,00	7,20	10,20	6,00

SERMICRO

- Se trata de la fase menos desarrollada.
- Cumple con lo solicitado, pero no se extienden en detalles.

IBM

- Bien planificada con fases claras, correctas, completas y fundamentadas.
- Metodología correcta.
- Buen detalle de los entregables.
- Tiempo a dedicar reducido y que se considera algo ajustado.

IBERMATICA

- Bien planificada con fases claras, correctas, completas y fundamentadas.
- Desarrollan con cierto detalle algunas de las iniciativas que interesan a GdN.
- Descripción breve y propuesta de fichas demasiado limitadas.
- No incluyen planificación del proyecto.

ENTELGY

- No se limitan a enumerar fases y objetivos de las mismas de forma resumida, así como a describirlas de forma sintética, sino que desarrollan en bastante detalle la forma de abordar y ejecutar cada tarea.
- Lo anterior supone que en ocasiones el detalle es concreto y acertado, pero en algún caso el detalle es redundante, generalista o no aplicable.
- Para algunos casos lo propuesto se corresponde con lo que se espera y lo describen bien, pero en algún caso sin embargo incluyen demasiada teoría general sobre la iniciativa de mejora que están abordando que resulta excesiva y fuera de contexto.
- Todo lo anterior supone que proporcionan calidad y confianza en general, pero en algún caso excepcional se alejan de lo que se espera o no es realista del todo lo que proponen.
- El conjunto por tanto deja una sensación de desequilibrio con la solvencia del servicio que se espera puedan prestar, el cual está bien en general, pero genera alguna desconfianza en algún caso excepcional.

ECONOCOM

- Bien planificada con fases claras, correctas, completas y fundamentadas.
- Desarrollan con detalle como deber ser el diseño final de un Plan de Transformación Digital, recogiendo diferentes aspectos interesantes.
- Destacan y desarrollan la Gestión del Cambio Organizacional.

ATOS

- Se trata de la fase menos desarrollada.
- Cumple con lo solicitado, pero no se extienden en detalles.
- Añaden ejemplos de entregables.

Valor añadido (hasta 2 puntos)

Se han valorado todos y cada uno de los requisitos detallados en el pliego regulador y se han puntuado conforme lo indicado en el mismo. El detalle de las puntuaciones otorgadas ha sido el siguiente:

Servicio	Puntuación máxima	SERMICRO	IBM	IBERMATICA	ENTELGY	ECONOCOM	ATOS
Se valorará la incorporación de mejoras en:	2	1,50	1,30	1,10	1,40	1,60	0,00

Líneas de trabajo nuevas además de las ya recogidas en el apartado 2 Líneas de Trabajo, de la Parte II. Prescripciones Técnicas. Tareas nuevas además de las ya recogidas en el apartado 3 Alcance de los Trabajos, de la Parte II. Prescripciones Técnicas. Entregables nuevos además de los ya recogidas en el apartado 5 Entregables Exigibles, de la Parte II. Prescripciones Técnicas.							

SERMICRO

- Diseño de una Oficina de Transformación Digital.
- Diseño de un Plan de Comunicaciones.
- Evaluación de la Capacitación Digital del personal del servicio CAU.

IBM

- Investigación de Mercado. Matriz de madurez del actual servicio CAU.
- Sesiones de Ideación modelo TO-BE.
- Análisis segmentación de usuarios.

IBERMATICA

- Evaluación y diseño de Competencias Digitales.

ENTELGY

- Presentación de una única herramienta global que aúne soluciones para varias líneas de trabajo de forma simultánea.

- Aportación de demos de las herramientas localizadas y presentadas tras la realización del servicio de consultoría.
- Facilitar visibilidad al Gobierno de Navarra a través de consultas directas a los fabricantes gracias a las relaciones de partner que Entelgy posee.
- Posibilidad de ver implantaciones reales en clientes actuales de Entelgy.
- Revisión desde el punto de Ciberseguridad, de los procesos y sistemas del CAU.
- Valoración / Mejores Prácticas para la Unificación de los procesos de las ISO 20000 y 27001

ECONOCOM

- Auditoría de madurez digital del Gobierno de Navarra.
- Elaboración del Mapa tecnológico del CAU de la DTGD.
- Propuesta de Gestión del cambio organizacional.
- Documentación adicional: RFI, RFQ, PCA.
- Oficina de Software Libre.

ATOS

- No se reflejan en la oferta servicios de valor añadido.

Valoración obtenida (hasta 50 puntos)

	SERMICRO	IBM	IBERMATICA	ENTELGY	ECONOCOM	ATOS
TOTAL VALORACIÓN TÉCNICA:	**32,10**	**29,50**	**30,50**	**31,40**	**42,40**	**25,80**

A la vista de todo ello, el resumen de la puntuación técnica otorgada a cada una de las empresas, sobre un máximo de 50 puntos, ordenada de mayor a menor, y que este equipo técnico presenta a la Mesa de Contratación es el siguiente:

ECONOCOM:	42,40 puntos
SERMICRO:	32,10 puntos
ENTELGY:	31,40 puntos
IBERMATICA:	30,50 puntos
IBM	29,50 puntos
ATOS:	25,80 puntos

EL PRESIDENTE	VOCAL 1	VOCAL 2
ECHARTE AYERRA FRANCISCO - DNI 33442094W Firmado digitalmente por ECHARTE AYERRA FRANCISCO - DNI 33442094W Fecha: 2021.04.14 08:55:08 +02'00'	Firmado por LIBERAL OBANOS ROBERTO -	GALINDO SALDIAS SERGIO - DNI 33424089Y Firmado digitalmente por GALINDO SALDIAS SERGIO - DNI 33424089Y Fecha: 2021.04.14 07:29:24 +02'00'
Patxi Echarte	Roberto Liberal	Sergio Galindo