

**Informe tècnic per a la contractació dels
serveis d'enviament de cites i recordatoris per SMS.
Expedient 23SER0100**

En data 12 del Setembre de 2023 es reben les ofertes presentades per l'adjudicació del procediment dels serveis d'enviament de cites i recordatoris per SMS amb nº d'expedient: 23SER0100.

Les ofertes presentades són les corresponents a les empreses ALHORA SCFP SL i BTP ONETEC, S.L., que seran identificades com 1 i 2 respectivament:

- ALHORA SCFP S.L. (empresa 1)
- BTP ONETEC, S.L. (empresa 2)

Descripció

Actualment les cites i recordatoris s'estan enviant a través d'un servei d'enviament de SMS que permet la interlocució amb els pacients. Aquesta interlocució es fonamental per poder gestionar correctament la previsió real d'assistència, que permet millorar i optimitzar la gestió d'agendes.

L'objectiu d'aquest contracte es la continuació d'aquest sistema de gestió dels SMS que ens dona la capacitat de rebre respostes del pacients, en cas que no puguin assistir a una cita programada, o que aquesta hagi de ser reprogramada. La plataforma que es fa servir actualment permet aquesta comunicació bidireccional per a la comunicació amb els pacients.

El sistema té la possibilitat d'explotació de la informació de gestió, de manera que permet la identificació i gestió de les diferents tipologies de comunicació amb els usuaris, facilitant estadístiques d'us amb reports pel seguiment del servei. Des del punt de vista funcional, es requereix poder contractar un servei que permeti gestionar, **com a mínim**, les següents comunicacions:

- citacions
- recordatoris
- reprogramacions
- reprogramacions sense cita especificada
- anul·lacions de cites
- comunicacions addicionals de preparació per proves diagnòstiques

- comunicacions de canvi de centre
- comunicacions manuals urgents
- comunicacions massives espontànies, per fer front a necessitats puntuals

Exclusió del licitant BTP ONETEC, S.L.

Tal com es defineix des del propi títol del concurs, l'objectiu es la contractació dels serveis d'**enviament de cites i recordatoris** per SMS.

A la descripció del servei s'especifica que es vol contractar un servei que permeti gestionar conjunt de comunicacions. Respecte d'aquest conjunt de comunicacions fonamentals demanades: citacions, recordatoris, reprogramacions o anul·lacions, no es troba cap referència explícita a la proposta de BTP ONETEC, S.L.

Tanmateix, si ens centrem en els apartats avaluable expressats a l'Annex IV:

- 1.- Facilitat d'ús de la Plataforma de Comunicació
- **2.- Proposta de disseny del fitxer d'activitat associat a les comunicacions exigides**
- **3.- Control de Qualitat del fitxer d'activitat**
- 4.- Traçabilitat dels enviaments i Capacitat de Gestió d'enviaments dels diferents tipus de Comunicacions
- **5.- Traçabilitat de les respostes i Capacitat de Gestió de la Plataforma de Comunicacions**
- **6.- Implantació i desplegament del servei**
- **7.- Calendari d'implantació (5 punts)**

Trobem que no donen resposta a la majoria de punts (indicats en negreta a la llista anterior). En aquests punts, la proposta no dona cap informació al respecte o dona una informació no ajustada en absolut a la demanada. Es descriu una plataforma de gestió

dels enviaments de SMS, **sense capacitat per a la gestió de les cites i recordatoris**, que es l'esperit principal d'aquest concurs.

Respecte dels punt no informats:

Fitxer d'activitat i control de qualitat del mateix

La única informació que es presenta es la possibilitat d'enviament mitjançant arxius excel o de text, sense cap referència al tipus d'enviament o contingut relatiu al fet que es tracta d'un enviament de citacions, quan es demana explícitament un disseny de l'arxiu. Al plec es descriu clarament la necessitat de la gestió dels enviaments de citacions mitjançant l'enviament d'arxiu. No dona cap informació al respecte d'aquests requeriments.

Traçabilitat de les respostes

No es dona informació d'aquest punt. La única referència a la traça i gestió de les respostes es redueix a catalogar respostes afirmatives o negatives. No hi ha cap detall respecte de catalogació de respostes, mes enllà de l'esmentada afirmativa o negativa, o capacitats de gestió.

Implantació i calendari de desplegament

No es dona cap informació al respecte de la implantació de la plataforma ni inclou calendari de desplegament.

Pels motius exposats, considerem que la oferta de BTP ONETEC, S.L. ha de ser exclosa del concurs i per tant no es valora la seva oferta.

Valoració de les ofertes

Es valorarà la proposició tècnica en relació als criteris sotmesos a judici de valor d'acord amb els valors numèrics establerts per a cada criteri. Posteriorment s'ordenaran les diferents propostes valorades per ordre decreixent, i s'aplicarà la fórmula següent, per obtenir la puntuació: La fórmula s'ha d'aplicar a cada criteri i després obtenir la puntuació total.

$$Pop = P \times \frac{VTop}{VTm}$$

Pop = Puntuació de l'oferta a puntuar

P = Puntuació del criteri

VTop = Valoració tècnica de l'oferta que es puntua

VTm = Valoració tècnica de l'oferta millor valorada

La valoració màxima de les diferents ofertes serà de 50 punts que es distribuïrien de la següent manera:

1.- Facilitat d'ús de la Plataforma de Comunicació (5 Punts)

S'haurà de presentar una memòria descriptiva el més detallada possible sobre l'ús i funcionalitat de la plataforma per a la realització de les gestions sol·licitades.

Per a poder avaluar-la es demana una descripció detallada de l'ús de la plataforma mitjançant captures de pantalla i/o tutorial, que permeti valorar els passos a seguir tant en l'enviament (automatitzat com a manual) com en la gestió de les respostes.

Sobre la base d'aquesta memòria es valoraran les diferents plataformes de comunicació presentades pels licitadors, de manera que la que compleixi la totalitat de les prestacions i a més sigui la més amigable, intuïtiva, didàctica, fàcil i àgil en la seva utilització per part dels usuaris, serà la que obtindrà la millor puntuació.

Empresa	Consideracions	Punts
1	Es dona informació molt detallada i completa de les diferents capacitats de l'aplicació amb captures de pantalla i explicacions detallades. Es presenta una aplicació amigable i intuïtiva.	5,00
	Es dona resposta detallada i completa a totes les prestacions demanades: gestió de cites, recordatoris, reprogramacions i anul·lacions; Així com les comunicacions manuals,	

Empresa	Consideracions	Punts
	massives...; Traçabilitat dels enviaments, Tots els punts demanats es cobreixen, incloent el control de qualitat de l'arxiu d'activitat, o el calendari d'implantació. La oferta presentada es perfectament adequada i ben orientada als requeriments, complint amb tots els elements demanats, pel que donem la màxima puntuació.	

2.- Proposta de disseny del fitxer d'activitat associat a les comunicacions exigides (7 punts)

Es valorarà la presentació d'una memòria detallada que exposi amb claredat el disseny i les característiques operatives i funcionals del fitxer d'activitat necessari per a l'intercanvi i l'actualització de les dades de les diferents comunicacions que la Plataforma de Comunicació permet gestionar.

Es donarà la millor puntuació a la proposta que presenti una descripció més detallada, coherent i adequada a les necessitats de CCSPT per a donar compliment a les necessitats del PPT, i garantir de manera idònia la implementació de les diferents comunicacions requerides.

Les propostes es valoraran per comparació amb la millor proposta. No es valorarà aquella informació que no sigui rellevant i que no aporti contingut a la finalitat detallada al PPT.

Empresa	Consideracions	Punts
1	Es presenta una proposta amplia i detallada de disseny de l'arxiu d'enviament de cites, fent proposta d'estructura i contingut. La proposta s'adequa perfectament a les necessitats expressades al plec, presentant detall dels camps de l'arxiu i aportant detalls de valor afegit, com el càlcul i generació de tipologies de comunicacions, gestionat per la plataforma proposta. Donat que s'ofereix la descripció més detallada, coherent i adequada a les necessitats de CCSPT per a donar compliment a les necessitats del PPT, es dona la màxima puntuació.	7,00

3.- Control de Qualitat del fitxer d'activitat (8 punts)

Els licitadors han de presentar una descripció detallada, coherent i adequada quant al control de qualitat dels fitxers proposats (segons les necessitats de CCSPT que consten al Plec de Prescripcions Tècniques) per a garantir la identificació més òptima de les possibles duplicitats i altres errors.

També s'ha de descriure detalladament el contingut dels informes mensuals de comunicacions als pacients, així com l'opció que els informes facilitin la informació agrupada per pacient, per tipologia de comunicació, i/o resultats.

Es donarà la millor puntuació a la proposta que presenti una descripció més detallada i coherent que realment justifiqui la garantia en evitar possibles duplicitats i altres errors en els fitxers i que aportació la millor i més completa gestió global dels informes. La resta de propostes es valoraran per comparació amb la millor proposta.

Empresa	Consideracions	Punts
1	Es dona una explicació amplia i detallada del control de qualitat de l'arxiu d'enviament. La proposta descriu el procés de control de qualitat, identificant els diferents elements demanats en quant a les citacions: reprogramacions, tipologies de citacions, possibles baixes... Donat que s'ofereix la descripció més detallada, coherent i adequada a les necessitats de CCSPT per a donar compliment a les necessitats del PPT, es dona la màxima puntuació	8,00

4.- Traçabilitat dels enviaments i Capacitat de Gestió d'enviaments dels diferents tipus de Comunicacions (10 punts)

S'haurà de presentar una memòria detallada que exposi amb claredat com la Plataforma de Comunicació permet gestionar els diferents enviaments de missatges i fer un seguiment acurat, mitjançant un ampli ventall d'opcions de gestió i de traçabilitat de les comunicacions, de manera que permeti tenir un registre amb l'històric de les diferents comunicacions del pacient per serveis i per dates.

Sobre la base de la memòria presentada, es valorarà l'adequació de la plataforma proposada, quant a la seva capacitat, versatilitat, prestacions i funcionalitats per a poder

fer una bona traçabilitat dels enviaments, una bona gestió estadística, d'ús i, en definitiva, fer un seguiment més acurat, de la Plataforma.

Es donarà la millor puntuació a la proposta que es consideri més operativa i completa quant a les consideracions anteriors i per comparació inversament proporcional es farà l'assignació dels punts a la resta de propostes.

Empresa	Consideracions	Punts
1	La oferta mostra a un apartat específic el detall de la traçabilitat dels enviaments, donant una explicació molt amplia del seu sistema de traça. Es dona detall de les possibilitats del sistema, que inclou la identificació de les diferents operadores de SMS, reintent d'enviaments en cas de telèfon apagat, lliurament dels SMS depenent de la operadora dels pacients... La plataforma dona informació també de l'estat del lliurament, si ha estat lliurat a la operadora o al terminal del pacient. Ofereix també informació sobre els reports que permet la plataforma, per tipologia de comunicació o per estat de les operacions, entre d'altres.	10,00

5.- Traçabilitat de les respostes i Capacitat de Gestió de la Plataforma de Comunicacions (10 punts)

Es valoraran les característiques del sistema de recepció de les respostes de les comunicacions gestionades, a través de la descripció detallada i coherent de les propostes presentades pels licitadors.

Es donarà la millor puntuació a la proposta que presenti una descripció més detallada, coherent i adequada a les necessitats de CCSPT quant a la gestió i característiques de l'adequació i classificació de les diferents recepcions rebudes i dels diferents sistemes de control i reporting associats.

Es donarà la millor puntuació a la proposta que es consideri més operativa i completa quant a les consideracions anteriors i per comparació inversament proporcional es farà l'assignació dels punts a la resta de propostes.

Empresa	Consideracions	Punts
1	La oferta mostra a un apartat específic el detall de la traçabilitat de les respostes, donant una ampla explicació del sistema i la gestió de la plataforma. Es presenta un sistema molt orientat a la gestió de les cites, amb gestió dels conceptes de reprogramació, recordatori. Inclou la capacitat de gestionar respostes múltiples d'un pacient a un mateix missatge SMS. Mostra diferents funcionalitats i pantalles que permeten gestionar els diferents casos possibles de les citacions i la interacció amb els pacients.	10,00

6.- Implantació i desplegament del servei (5 punts)

Els licitadors han de presentar una memòria que justifiqui i descrigui de manera exhaustiva i detallada com es realitzarà la implantació i el desplegament del servei.

Aquesta fase no podrà tenir una durada superior a la durada màxima establerta al Plec de Prescripcions Tècniques, però sí que podrà ser objecte de reducció. Si és així, s'haurà d'incloure una justificació tècnica acurada que posi de manifest la seva viabilitat.

Es valorarà l'adequació de la memòria presentada, tant quant al detall i coherència de les diferents tasques a dur a terme com quant al termini per a executar-les. És a dir, no es valora quantitativament la reducció de temps, sinó el que la proposta sigui, en conjunt, viable, operativa i coherent amb les necessitats del servei.

Així, es donarà la millor puntuació a la proposta que presenti una descripció més detallada, coherent i que, en conjunt, sigui viable, i adequada a les necessitats de CCSPT per la fase d'implantació i desplegament del servei

Empresa	Consideracions	Punts
1	Es fa un plantejament de la implantació molt detallat, incloent les diferents fases i etapes. Inclou el detall de la implantació i desplegament de la solució.	5,00

7.- Calendari d'implantació (5 punts)

L'empresa haurà de presentar un calendari d'implantació o desplegament del servei proposat, indicant el termini total (dies) i les possibles fases en les que s'articuli la implantació.

Empresa	Consideracions	Punts
1	Es presenta calendar d'implantació, complint més que sobradament el requeriment de temps demanat.	5,00

QUADRE RESUM DE PUNTUACIONS

El quadre resum de puntuacions queda de la següent forma:

CRITERIS DE VALORACIÓ	MÀX.	1
1.- Facilitat d'ús de la Plataforma de Comunicació (5 Punts)	5	5
2.- Proposta de disseny del fitxer d'activitat associat a les comunicacions exigides (7 punts)	7	7
3.- Control de Qualitat del fitxer d'activitat (8 punts)	8	8
4.- Traçabilitat dels enviaments i Capacitat de Gestió d'enviaments dels diferents tipus de Comunicacions (10 punts)	10	10
5.- Traçabilitat de les respostes i Capacitat de Gestió de la Plataforma de Comunicacions (10 punts)	10	10
6.- Implantació i desplegament del servei (5 punts)	5	5
7.- Calendari d'implantació (5 punts)	5	5
TOTAL	50	50

En conseqüència la puntuació final del informe tècnic és la següent forma en ordre descendent:

1. Empresa 1 ALHORA SCFP S.L. 50,00 punts.

Sabadell, 25 de Setembre de 2023

Mateo Guerrero Lozano
 Cap de Projecte CCSPT