

## ANNEX 4 – DETALL CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

En la contractació s'han determinat una pluralitat de criteris d'adjudicació, els sotmesos a judici de valor i els d'oferta tècnica, on es puntuarà d'acord als valors numèrics establerts en aquest annex i en el plec de clàusules administratives particulars.

<a href="#"><u>SOBRE 2 BIS. SOMETsos A JUDICI DE VALOR</u></a>	40 punts
<a href="#"><u>Criteri 1 - Qualitat dels canals d'entrada</u></a>	10
<a href="#"><u>Criteri 2 - Qualitat de la plataforma d'anàlisi</u></a>	10
<a href="#"><u>Criteri 3 - Equip dedicat al projecte i suport addicional</u></a>	10
<a href="#"><u>Criteri 4 - Sistema de Categorització automàtica de comentaris</u></a>	10
<a href="#"><u>SOBRE 2. OFERTA TÈCNICA</u></a>	18 punts
<a href="#"><u>2.1 Eina de benchmarking</u></a>	9
<a href="#"><u>2.2 Millora altres prescripcions tècniques</u></a>	5
<a href="#"><u>2.3 Software dissenyat envers l'accessibilitat i l'eliminació de barreres</u></a>	4
<a href="#"><u>SOBRE 3. OFERTA ECONÒMICA</u></a>	42 punts
<a href="#"><u>Oferta econòmica</u></a>	42
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

## **SOBRE 2 BIS. JUDICI DE VALOR (40 punts)**

**En aquesta presentació no es pot fer menció de cap dels aspectes que es valoraran objectivament, aspectes tècnics del sobre 2.**

Un cop realitzada la valoració i obtinguda la puntuació corresponent, s'ordenaran les diferents propostes per ordre decreixent i s'aplicarà la fórmula següent, per obtenir la puntuació:

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

$P_{op}$  = Puntuació de l'Oferta a Puntuar  
 $P$  = Puntuació del criteri  
 $VT_{op}$  = Valoració Tècnica de l'Oferta que es Puntua  
 $VT_{mv}$  = Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada

La fórmula s'aplicarà per a cada criteri i, si escau, a cadascun dels subcriteris per separat, per després obtenir la puntuació total.

Adicionalment, s'han establert llindars mínims de puntuació per a cadascun dels criteris i subcriteris per sota dels quals, si cap de les valoracions tècniques l'assoleix, no s'aplicarà la fórmula anterior. Els llindars establerts són els següents:

<b>Criteri subjectiu a valorar</b>	<b>Criteri 1</b>	<b>Criteri 2</b>	<b>Criteri 3</b>	<b>Criteri 4</b>
<b>Puntuació màxima del criteri</b>	10	10	10	10
<b>Llindar mínim de puntuació</b>	>5	>5	>5	>5

En el cas que cap de les valoracions assoleixi el llindar establert, la puntuació que obtindrà l'empresa licitadora serà l'obtinguda en la fase de valoració de les propostes tècniques, prèvia a l'aplicació de la fórmula.

Aquesta fórmula no s'aplicarà si cap valoració supera el 50% dels punts previstos en cadascun dels criteris i subcriteris susceptibles de judici de valor. En aquest cas, les ofertes obtindran com a puntuació el valor inicialment obtingut en la fase de valoració, sense l'aplicació de la fórmula esmentada.

Per sota, si cap de les valoracions tècniques l'assoleix, no s'aplicarà la fórmula, i la puntuació a atorgar serà el valor obtingut en la fase de valoració de les propostes tècniques, prèvia a l'aplicació de la fórmula, de manera que s'asseguri un llindar mínim de valoració tècnica per poder rebre la màxima puntuació possible.

Existeixen dues opcions possibles respecte a la funció d'aquest llindar del 50% segons si cap de les ofertes el supera (opció 1) o almenys una de les ofertes tècniques el supera (opció 2).

Opció 1 – Si cap valoració de les ofertes supera el llindar de valoració mínim, totes obtenen com a puntuació el valor obtingut en la fase de valoració.

Opció 2 – Si alguna valoració de les ofertes supera el llindar, es puntuen totes les ofertes i cap queda exclosa de la fase de puntuació.

En cas que l'oferta no superi els 20 punts d'aquesta valoració tècnica subjectiva, aquesta oferta quedarà exclosa.

### **Criteri 1 - Qualitat dels canals d'entrada de feedback**

**(10 punts)**

Es valorarà la qualitat de les enquestes digitals quant al disseny visual, la facilitat d'ús amb la que les persones poden realitzar-les i respondre-les, així com la valoració dels elements del missatge adreçats a la ciutadania que atorguin confiança per a la seva resposta.

- Disseny:
  - Personalització amb utilització d'ícones i imatges en les versions web/terminal.
  - La innovació de la proposta.
  - Claredat del disseny i de la informació mostrada.
  - Altres aspectes rellevants del disseny.
- Usabilitat i facilitat d'ús:
  - Facilitat de crear una enquesta de manera autònoma per part de l'ICS.
  - Facilitat d'ús de les enquestes per a la ciutadania.
  - Control remot del funcionament i panell de control a temps real.
- Missatge de confiança per:
  - Capacitat de personalitzar el missatge per donar més confiança a la ciutadania
  - Altres aspectes rellevants que permetin atorgar confiança al missatge.

#### **Acreditació:**

- Aportant una breu descripció que formi part de la memòria tècnica i que detalli aquests aspectes a valorar de màxim 3 fulls.
- Mitjançant prova en temps real a la presentació del software que s'ofereix, realitzant una enquesta bàsica amb els criteris establerts a l'apartat 4.1 del Plec de prescripcions tècniques, amb la informació que s'aportarà en el moment de la prova d'un cas d'ús.

Respecte a la connectivitat el dia de la prova, l'empresa haurà d'utilitzar els seus propis mitjans de connectivitat per realitzar-la.

### **Criteri 2 - Qualitat de la plataforma d'anàlisi**

**(10 punts)**

Es valorarà la qualitat, nivell de detall i capacitat d'adaptabilitat del servei proposat, en particular:

- Capacitat de segmentació:
  - Nivell de segmentació disponible.
  - Capacitat per crear nous nivells de segmentació.
  - Autonomia a l'hora de crear nous nivells de segmentació en funció de les dades recollides.
- Opcions de descàrrega dels informes/resultats:
  - Descàrrega de dades en format PDF.
  - Descàrrega de dades i gràfics.
  - Descàrrega en Excel dels registres generats a les enquestes per al posterior tractament.
- Enviament d'informes:
  - Capacitat per fer enviaments d'informes personalitzats.
  - Disponibilitat de repositori d'enviaments personalitzable.
  - Capacitat per fer enviament d'informes per correu electrònic.

- Disponibilitat d'un QC personalitzable:
  - Disponibilitat de personalització dintre de l'eina.
  - Disponibilitat d'informes en Power BI, integrables en la plataforma de l'ICS.
  - Si en disposa, capacitat de modificar els informes Power BI en la plataforma de l'adjudicatari per part dels tècnics de l'ICS.
  - Disponibilitat del model de dades per a la seva exportació.
- Estructuració de la informació:
  - Valoració de la presentació de la informació de forma sintètica.
  - Capacitat d'adaptar el model de dades a les necessitats de l'ICS.
- Facilitat interpretació dels mòduls:
  - Usabilitat de l'aplicació, enteniment de les funcionalitats.
  - Facilitat d'ús de l'eina.
  - Qualitat dels continguts d'autoformació de la plataforma.

#### **Acreditació:**

- Aportant a la memòria tècnica el detall d'aquests ítems que es valoraran detallant la solució presentada per la seva funcionalitat. Màxim 5 fulls.
- Mitjançant prova en temps real a la presentació del software. Respecte a la connectivitat el dia de la prova, l'empresa haurà d'utilitzar els seus propis mitjans de connectivitat per realitzar-la.

### **Criteri 3 - Equip dedicat al projecte i suport addicional**

**(10 punts)**

Es valorarà l'experiència i coneixement de l'equip especialitzat dedicat al projecte i el personal addicional a partir dels mínims requerits que millori i permeti dur a terme totes les prestacions i característiques del servei demanades en el plec.

Es valorarà que algun d'aquests professionals, assignats al servei, compti amb la certificació Net Promoter Score emesa per l'empresa certificadora competent.

També es valorarà que s'aporti personal al projecte que introdueixi les enquestes pactades per l'ICS a l'eina.

#### **Acreditació:**

- Aportant una relació del personal que s'assignarà al projecte amb la seva dedicació horària estimada i els seus currículums. Presentació màxima: 3 fulls + currículums.

### **Criteri 4 - Sistema de close de loop**

**(10 punts)**

Es valorarà que la solució disposi d'un sistema close de loop, amb alerta personalitzada, automatitzada i identificable, dels casos d'especial atenció per la seva transcendència o per comprometre la seguretat del pacient. Ha de ser un sistema intel·ligent, amb possibilitat de treballar segons els criteris que determini l'ICS, que actuï segons els comentaris de text lliure fets per les persones usuàries de les enquestes.

Aquest sistema s'haurà de poder definir per a cada centre i/o territori, i haurà de permetre la gestió dels casos de manera particularitzada.

Es valorarà la idoneïtat del sistema utilitzat per a la identificació dels comentaris de risc aportats pels usuaris al text lliure de les enquestes i del sistema d'alerta utilitzat d'acord amb les necessitats de l'ICS.

### **Acreditació:**

- Aportant una memòria tècnica que acrediti el compliment d'aquestes millores, amb imatges i captures de pantalla de l'editor d'enquestes, els canals de feedback (SMS), i la plataforma d'anàlisis i les seves funcionalitats i temps de resposta. Màxim 3 fulls.
- Mitjançant prova en temps real a la presentació del software, a partir d'un text de no més de 100 paraules i basat en l'opinió d'una persona en un servei d'urgències hospitalàries, que es lliurarà al moment de la presentació.
- Respecte a la connectivitat el dia de la prova, l'empresa haurà d'utilitzar els seus propis mitjans de connectivitat per realitzar-la.

## **SOBRE 2. OFERTA TÈCNICA OBJECTIVA (18 punts)**

### **2.1 Eina de benchmarking**

**(9 punts)**

Adicionalment als requisits exigits al plec de prescripcions tècniques sobre el benchmarking, es valorarà que l'empresa adjudicatària ofereixi una major quantitat de dades amb les que realitzar el benchmarking donada la importància de poder disposar d'informació comparativa i poder situar els nostres centres dins del territori. Segons el següent escalat:

- Disposar de la informació d'opinions de ciutadans des de l'any 2023 i fins a l'actualitat:
  - De més de 9 centres d'atenció primària o d'atenció hospitalària del Sistema Sanitari Integral de Salut Pública de Catalunya (SISCAT). Com a mínim hi ha d'haver 2 de cada tipologia.
  - Amb un volum d'entre 1.000.000 i 3.000.000 d'enquestes realitzades 2023 en aquests centres, que hagin estat associades a un procés assistencial, és a dir, que existeixi garantia que la valoració ha estat realitzada per la persona vinculada al procés assistencial.

Si aconsegueix tots els requisits i no està en un altre punt de puntuació superior, se li atorgarà 3 punts.

- Disposar de la informació d'opinions de ciutadans des de l'any 2023 i fins a l'actualitat:
  - D'entre 9 i 15 centres d'atenció primària o d'atenció hospitalària del (SISCAT). Com a mínim hi ha d'haver 2 de cada tipologia.
  - Amb un volum de més de 3.000.000 d'enquestes realitzades 2023 en aquests centres, que hagin estat associades a un procés assistencial, és a dir, que existeixi garantia que la valoració ha estat realitzada per la persona vinculada al procés assistencial.

Si aconsegueix tots els requisits i no està en un altre punt de puntuació superior, se li atorgarà 6 punts.

- Disposar de la informació d'opinions de ciutadans des de l'any 2023 i fins a l'actualitat:
  - De més de 15 centres d'atenció primària o d'atenció hospitalària del (SISCAT). Com a mínim hi ha d'haver 2 de cada tipologia.
  - Amb un volum de més de 3.000.000 d'enquestes realitzades 2023 en aquests centres, que hagin estat associades a un procés assistencial, és a dir, que existeixi garantia que la valoració ha estat realitzada per la persona vinculada al procés assistencial.

Si aconsegueix tots els requisits, se li atorgarà 9 punts.

En cas de no estar en cap dels grups definits, s'atorgaran 0 punts.

**Acreditació:**

El compliment d'aquestes millores es farà:

- Aportant un certificat signat pel client-proveïdor de salut, que acrediti els aspectes que es valoren en aquest criteri: els centres en els quals disposa de servei l'any 2023, la vigència de la relació de l'empresa adjudicatària amb cada proveïdor sanitari, els canals d'obtenció de l'opinió i el volum d'enquestes obtingudes. En el cas que el certificat no porti tota la informació no serà valorat.

**2.2 Millora altres prescripcions tècniques**

**(5 punts)**

- Ampliació a més de 20 preguntes totes les enquestes dissenyades
- Ampliació a més de 5 el nombre d'opcions de resposta
- Possibilitat d'afegir traducció a més de 7 idiomes segons necessitats
- Increment de més de 5 tipus d'enquestes diferents amb capacitat de segmentació als recollits en el Plec
- Ampliació a més de 60 les llicències completes.

**Acreditació:**

- Aportant un document que indiqui l'oferta per a cada una de les millores dels 5 aspectes amb un màxim d'1 pàgina.

**2.3 Software dissenyat afavorint l'accessibilitat i l'eliminació de barreres (4punts)**

- Es valorarà la capacitat d'adaptació del software i les enquestes a les persones amb diversitat funcional reconegudes i registrades als nostres sistemes, per tal d'aconseguir la màxima participació dels diversos grups poblacionals i de professionals de l'ICS.

Si es disposa es donarà els 4 punts.

**Acreditació:**

- Aportant a la memòria tècnica el detall d'aquests ítems que es valoraran detallant la solució presentada per la seva funcionalitat. Màxim 3 fulls.
- Mitjançant prova en temps real a la presentació del software. Respecte a la connectivitat el dia de la prova, l'empresa haurà d'utilitzar els seus propis mitjans de connectivitat per realitzar-la.

**SOBRE 3. OFERTA ECONÒMICA**

**(42 punts)**

El procediment de càlcul per a ponderar les ofertes econòmiques serà el següent:

$$P_v = \left[ 1 - \left( \frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left( \frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

P<sub>v</sub> = Puntuació de l'oferta a valorar

P = Punts criteri econòmic

O<sub>m</sub> = Oferta Millor = millor preu unitari de les ofertes

O<sub>v</sub> = Oferta a Valorar = preu unitari a valorar

IL = Import de Licitació = preu unitari de licitació

VP = Valor de ponderació = 1,42

Es considerarà baixa anormal o desproporcionada quan sigui inferior en més de 20 unitats percentuals de la mitjana de les ofertes de tots els licitadors admesos.