

Valoració del sobre 2 BIS del Servei de mesura de l'experiència d'usuari de l'Institut Català de la Salut (Codi de l'expedient: CSE/CC00/1101400155/24/PO)

Empresa avaluada: OPEXLEAN, S.L.

Taula de valoracions - presentació producte				
Criteri 1 - Qualitat dels canals d'entrada de feedback (total 10 punts)				
		Punts detallats als criteris d'adjudicació	Puntuació	Observacions
Criteri 1: en aquest criteri valorarem amb 10 punts el disseny, la facilitat d'ús i el missatge de confiança de les enquestes	Disseny (4 punts)	Personalització amb utilització d'icones i imatges en les versions web/terminal	3,5	Mitjançant un usuari demo creat per a la presentació del producte, s'observa que el programari utilitza els colors i imatge corporatius, permet l'adaptabilitat de les imatges i dels elements visuals proporcionats.
		La innovació de la proposta		Destaquen, com a element innovadors, la inclusió de la pregunta d'NPS en el cos del correu que reben els usuaris, permetent la recollida d'aquesta dada tot i que la persona no finalitzi l'enquesta per complet.
		Claredat del disseny i de la informació mostrada		Es constata que l'enquesta està equilibrada, segueix un ordre, hi ha netedat en les imatges i claredat en la informació, facilitant així la lectura i resposta d'aquesta.
		Altres aspectes rellevants del disseny		Es comprova el disseny responsive de l'eina a través d'una prova amb dispositiu mòbil on es confirma que els colors, imatges, ordre i claredat de la informació són els desitjats.
	Facilitat d'ús (3 punts)	Facilitat de crear una enquesta de manera autònoma per part de l'ICS	3	Es fan proves i es confirma que l'eina facilita a l'usuari la interacció amb el software de forma senzilla, intuïtiva i còmode.
		Facilitat d'ús de les enquestes per a la ciutadania		Comprovació en real de la facilitat d'enteniment i intuïció per a la resposta de les enquestes.
		Control remot del funcionament i panell de control a temps real		Sí en tot moment podem veure la informació en real.
	Missatge de confiança (3 punts)	Capacitat de personalitzar el missatge per donar més confiança a la ciutadania	3	L'eina disposa de 10 espais amb variables que permeten personalitzar el missatge per donar confiança al públic receptor.
		Altres aspectes rellevants que permetin atorgar confiança al missatge		L'eina facilita l'opció d'incorporar un vídeo amb explicació adaptada/gamificació. També permet editar el missatge del correu amb frase motivadora amb intenció fomentar la resposta.

Total Criteri 1 9,5

Criteri 2 - Qualitat de la plataforma d'anàlisi (total 10 punts)				
		Punts detallats als criteris d'adjudicació	Puntuació	Observacions
Criteri 2: Es valorarà la qualitat, nivell de detall i capacitat d'adaptabilitat del servei proposat, en particular (10 punts)	Capacitat de segmentació	Nivell de segmentació disponible	1,5	Segmentació proporcionada a les necessitats de l'ICS.
		Capacitat per crear nous nivells de segmentació		Sí, ofereix l'opció de crear més nivells separats amb tabuladors dins del camp de text lliure.
		Autonomia a l'hora de crear nous nivells de segmentació en funció de les dades recollides		L'eina permet 10 nivells que es poden personalitzar per campanya.
	Opcions de descàrrega dels informes/resultats	Descàrrega de dades en format PDF	1,5	Sí. Es demostra la possibilitat de descarregar tota la informació en qualsevol format.
		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	1,5	Existeix un apartat de subscripció que permet la definició dels destinataris i fer les trameses dels informes personalitzats
		Disponibilitat de repositori d'enviaments personalitzable		Sí, es demostra que hi ha un repositori d'enviaments personalitzable.
		Capacitat per fer enviament d'informes per correu electrònic.		Sí. Des de la pròpia eina.
	Disponibilitat d'un QC personalitzable	Disponibilitat de personalització dintre de l'eina	2	Es demostra que l'eina permet l'adaptació i personalització segons les necessitats de l'ICS.
		Disponibilitat d'informes en Power BI, integrables en la plataforma de l'ICS		Sí. Dintre del QC general es permet integrar informes personalitzables per a cada usuari de l'eina.
		Si en disposa, capacitat de modificar els informes Power BI en la plataforma de l'adjudicatari per part dels tècnics de l'ICS		Sí, amb una llicència addicional
		Disponibilitat del model de dades per a la seva exportació		Sí, via API
	Estructuració de la informació	Valoració de la presentació de la informació de forma sintètica	2	La informació es presenta de forma sintètica i clara.
		Capacitat d'adaptar el model de dades a les necessitats de l'ICS		Comprovat que s'adapta a les necessitats de l'ICS amb facilitat de proporcionar alternatives en cas que l'ICS necessiti rols més avançats.
Facilitat interpretació dels mòduls	Usabilitat de l'aplicació, enteniment de les funcionalitats	1,5	Els mòduls són fàcilment utilitzables	
	Facilitat d'ús de l'eina		Els mòduls són fàcils d'interpretar	
	Qualitat dels continguts d'autoformació de la plataforma		Manuais i continguts formatius dintre de la plataforma. Existència de webinars amb recomanacions per a la correcta utilització i amb possibilitat de crear formació personalitzada per a l'ICS.	

Total Criteri 2 10

 criteri 3 - Equip dedicat al projecte i suport addicional (total 10 punts)				
		Punts detallats als criteris d'adjudicació	Puntuació	Observacions
 criteri 3: Equip dedicat al projecte i suport addicional	Valoració de l'experiència i coneixement del personal del projecte i personal addicional (4 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.	4	Posen a disposició de l'ICS tot un equip qualificat i idoni per a la consecució del projecte
	Es valorarà especialment si algun d'aquests professionals compta amb la certificació Net Promoter Score emesa per Satmetrix o similar, així com que s'aporti personal al projecte que introdueixi les enquestes pactades per l'ICS a l'eina. (6 punts)	Aporta l'empresa personal amb certificació NPS?	3	Aporten personal amb certificació NPS
		Aporta l'empresa personal per introduir les enquestes a l'eina?	0	No aporten

Total criteri 3 7

 criteri 4 - Sistema de categorització automàtica de comentaris (10 punts)				
		Punts detallats als criteris d'adjudicació	Puntuació	Observacions
 criteri 4: Sistema de close de loop (10 punts)	Sistema Close de loop	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 actui segons els comentaris de text lliure fets per les persones usuàries de les enquestes. (10 punts)	10	El sistema permet identificar els diferents tipus de comentaris aportats pels usuaris i categoritzar-los per etiquetes predeterminades i etiquetes personalitzables.

Total criteri 4 10

Puntuació total	36,5
------------------------	-------------