

Exp: 900376/25

ACTA 2

A la sala virtual, a les vuit hores del dia quinze de setembre de dos mil vint-i-cinc, es constitueix la Mesa de Contractació de forma virtual, per a la valoració del sobre A (Documentació relativa als criteris d'adjudicació ponderables en funció d'un judici de valor) del procediment obert simplificat, per a l'adquisició i implantació d'una solució de gestor de cues d'atenció presencial, cita prèvia i enquestes de satisfacció per a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) i al Registre d'entrada presencial de l'AMB.

La presideix el senyor Miquel Comino Haro, conseller delegat d'Habitatge de l'Àrea d'Administració i Territori i hi actuen com a vocals: el senyor Joan Antoni Pérez Vila, per delegació de la secretària, la senyora Silvia Rodríguez Sánchez, per delegació de l'Interventor; la senyora Cecília Comas Forns, com a vocal designat per l'òrgan de contractació dins la unitat encarregada del contracte; i, la senyora Gemma Rodríguez Flores, com a Secretària de la Mesa.

Es declara obert l'acte amb les formalitats previstes a la normativa legal vigent i en conseqüència s'informa als assistents les empreses presentades: GRUPO CR TECNO, S.L., HIBERUS IT DEVELOPMENT SERVICES S.L.U., UBITURN S.L., APLICACIONES MULTIMEDIA INTERACTIVES, S.L., IDM SISTEMAS DE COMUNICACIÓN, S.L. i ATISOLUCIONES DISEÑO DE SISTEMAS ELECTRONICOS SOCIEDAD SL, les quals han estat admeses a la licitació.

Els serveis tècnics han analitzat les ofertes i han emès informe al respecte, del qual es dona lectura, essent el seu contingut el següent:

"INFORME

VALORACIÓ CORRESPONENT ALS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ PONDERABLES EN FUNCIÓ D'UN JUDICI DE VALOR PER A PER A L'ADQUISICIÓ I IMPLANTACIÓ D'UNA SOLUCIÓ DE GESTOR DE CUES D'ATENCIÓ PRESENCIAL, CITA PRÈVIA I ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

1. OBJECTE

El present informe té per objecte la valoració dels criteris ponderables en funció d'un judici de valor de les ofertes presentades i acceptades a la licitació a dalt esmentada.

La puntuació màxima per a aquest sobre és de 25 punts.

Han presentat oferta les següent empreses:

Nro.	Empresa
1	GRUPO CR TECNO, S.L.



2	HIBERUS IT DEVELOPMENT SERVICES, S.L.U.
3	UBITURN, S.L.
4	APLICACIONS MULTIMÈDIA INTERACTIVES, S.L.
5	IDM SISTEMAS DE COMUNICACIÓN, S.L.
6	ATISOLUCIONES DISEÑO DE SISTEMAS ELECTRÓNICOS S.L.

2. CRITERIS NO VALORABLES MITJANÇANT XIFRES O PERCENTATGES

D'acord amb allò establert al Plec de Clàusules Administratives Particulars la valoració en funció d'un judici de valor es distribueix de la següent manera:

Arquitectura tecnològica (Fins a 4 punts).

El licitant presentarà la descripció de l'arquitectura tecnològica de la solució proposada. Haurà de incloure el maquinari i el programari que formaran part de la solució.

Aquest document, que tindrà una extensió màxima de 10 pàgines din-A4, es valorarà amb un màxim de 4 punts.

Es valorarà el positivament el compliment d'estàndards, la capacitat de integrar-se amb altres sistemes existents, la seguretat i la capacitat d'escalabilitat de la solució proposada, així com la seva adaptabilitat a futurs canvis tecnològics.

Capacitats funcionals, d'ús i explotació del sistema (Fins a 8 punts).

El licitant presentarà la descripció funcional de la solució i com cobreix dels requeriments funcionals descrits en el plec tècnic del sistema de gestió de cues, tant del dispositiu de tickets com del sistema de gestió i administració de les cues, del sistema de cita prèvia, del sistema d'enquestes i les descriurà les possibilitats de l'API de integracions.

Aquest document, que tindrà una extensió màxima de 25 pàgines din-A4, es valorarà amb un màxim de 8 punts.

Es valoraran aquests aspectes de la proposta sota els criteris següents:

Capacitats funcionals, d'ús i explotació del sistema	Assignació màxima de punts
---	---



<i>Sistema de gestió de cues: es valorarà positivament la flexibilitat en la configuració i personalització de serveis i assignació d'agents i configuració de cues, i les millores proposades sobre els requeriments que influeixin en la millora de l'eficiència en quan a gestió de cues i en l'experiència de l'usuari.</i>	3
<i>Sistema de cita prèvia: es valorarà positivament la flexibilitat en l'aplicació de diferents configuracions i personalitzacions segons el servei i tipus de cita prèvia, la facilitat d'us en la concertació de cites prèvies per part dels usuaris externs, l'abast de la integració via API i qualsevol millora sobre els requeriments que influeixi en la millora de l'eficiència i l'experiència tant del ciutadà com del personal de l'AMB.</i>	3
<i>Sistema d'enquestes de valoració: es valorarà positivament la flexibilitat en l'aplicació de diferents configuracions i personalitzacions segons necessitats, el nivell de integració amb la resta del sistema i qualsevol millora sobre els requeriments que influeixi en la millora de l'eficiència i l'experiència tant del ciutadà com del personal de l'AMB.</i>	2

Pla d'implantació i posta en marxa (Fins a 5 punts)

El licitant presentarà el pla de implantació i posta en marxa detallat, i el cronograma per a dur a terme totes les tasques del procés de instal·lació i implantació, cobrint els aspectes demanats al plec tècnic, indicant clarament els objectius a assolir, els lliuraments associats i els recursos destinats a cada activitat, que inclogui una valoració dels esforços i dedicació necessaris per part dels actors del projecte. La proposta inclourà la planificació detallada d'execució de les tasques i activitats on s'indiquen les fites clau.

Es valorarà que les tasques i activitats identificades i proposades per cada fase, i les fites clau siguin adequades per assolir l'objecte del contracte en el termini previst.

Aquest document, que tindrà una extensió màxima de 10 pàgines din-A4, es valorarà amb un màxim de 5 punts.

Es valoraran aquests aspectes de la proposta sota els criteris següents:

Fases, tasques i activitats	Assignació màxima de punts
------------------------------------	---



<i>Claredat i coherència en la descripció del pla de implantació i posta en marxa: es valorarà que reflecteixi una comprensió profunda de les necessitats del projecte, amb una visió global i un enfocament detallat de cada fase.</i>	2
<i>Adequació i realisme dels objectius i fites clau: es valorarà que els objectius establerts siguin realistes i assolibles dins del termini previst. I que les fites clau estiguin ben definides, mesurables i alineades amb els requisits del contracte.</i>	2
<i>Detall i justificació dels recursos i esforços requerits: es valorarà que reflecteixi una valoració precisa dels esforços i la dedicació de cada actor implicat, demostrant un enfocament pràctic per afrontar els reptes que puguin sorgir durant el procés.</i>	1

Formació i transferència de coneixement (Fins a 3 punts)

El licitant presentarà una proposta per al pla de formació i transferència del coneixement, que inclourà una planificació de les accions formatives als diferents tipus d'usuari, i l'estructura de la documentació de referència com manuals i documentació tècnica.

Aquest document, que tindrà una extensió màxima de 5 pàgines din-A4, es valorarà amb un màxim de 3 punts.

Es valorarà aquest aspecte de la proposta sota els següents criteris:

Fases, tasques i activitats	Assignació màxima de punts
<i>Es valorarà l'adequació de la formació proposada als diferents actors de l'AMB.</i>	2
<i>Adequació de la documentació de referència: es valorarà com de completa és la documentació proposada per assegurar una futura operació independent del sistema.</i>	1

Servei de manteniment preventiu, correctiu i suport a l'usuari (Fins a 5 punts)

El licitant haurà d'incloure a l'oferta la metodologia aplicada per aquest servei de suport manteniment. Haurà de descriure el servei de suport i manteniment que es durà a terme a partir de



la implantació del projecte. Caldrà que inclogui els plans d'actuació envers incidències i peticions així com els temps de resposta segons el que es descriu al plec tècnic.

Aquest document, que tindrà una extensió màxima de 5 pàgines din-A4, es valorarà amb un màxim de 5 punts.

Es valoraran aquests aspectes de la proposta sota els criteris següents:

Manteniment correctiu plataforma	Assignació màxima de punts
<i>Es valorarà un procediment d'assegurament de la qualitat en la resolució d'incidències que aporti millores que garanteixin la qualitat de la correcció i assegurin que no entra en conflictes amb la funcionalitat existent.</i>	2
<i>Es valorarà que les tasques proposades pel manteniment preventiu i correctiu tinguin el menor impacte possible sobre l'usuari (és a dir, que no requereixin de l'usuari o que la necessitat d'aquest sigui mínima) i que la traçabilitat de les tasques en vers l'usuari sigui clara en termes de comunicació (des de la detecció fins a la resolució).</i>	2
<i>Es valorarà la realització d'accions de millora en la comunicació amb els usuaris de per minimitzar l'impacte en el seu treball diari.</i>	1

3. VALORACIÓ D'OFERTES

A continuació es presenten els resultats de les valoracions de cada un dels criteris que s'establien al plec de clàusules administratives per cada una de les ofertes.

OFERTA NÚMERO 1: GRUPO CR TECNO, S.L.

Criteri núm. 1 : Arquitectura tecnològica	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
<i>Es valorarà el positivament el compliment d'estàndards, la capacitat de integrar-se amb altres sistemes existents, la seguretat i la capacitat d'escalabilitat de la solució proposada, així com la seva adaptabilitat a futurs canvis tecnològics.</i>	4	1,5	<i>Es descriu l'arquitectura i sistemes de tolerància a errades. No explicita quina seguretat s'aplica.</i>
TOTAL	4	1,5	
Criteri núm. 2: Capacitats funcionals, d'ús i	Punts	Punts assignats	Justificació



explotació del sistema	màxims		
<i>Sistema de gestió de cues: es valorarà positivament la flexibilitat en la configuració i personalització de serveis i assignació d'agents i configuració de cues, i les millores proposades sobre els requeriments que influeixin en la millora de l'eficiència en quan a gestió de cues i en l'experiència de l'usuari.</i>	3	1,5	<i>No explicita el nivell de configuració. Inclou mòdul de informes i estadístiques personalitzables. Inclou panell de control.</i>
<i>Sistema de cita prèvia: es valorarà positivament la flexibilitat en l'aplicació de diferents configuracions i personalitzacions segons el servei i tipus de cita prèvia, la facilitat d'us en la concertació de cites prèvies per part dels usuaris externs, l'abast de la integració via API i qualsevol millora sobre els requeriments que influeixi en la millora de l'eficiència i l'experiència tant del ciutadà com del personal de l'AMB.</i>	3	1,5	<i>No explicita la possibilitat de configuració de calendaris. Integrable via API. Integrable a Web AMB.</i>
<i>Sistema d'enquestes de valoració: es valorarà positivament la flexibilitat en l'aplicació de diferents configuracions i personalitzacions segons necessitats, el nivell de integració amb la resta del sistema i qualsevol millora sobre els requeriments que influeixi en la millora de l'eficiència i l'experiència tant del ciutadà com del personal de l'AMB.</i>	2	0,5	<i>No explicita com seran les enquestes i com es configuraran. Tampoc no explicita com es consultarà el resultat de les enquestes. Hi ha la possibilitat de realitzar enquestes per canals addicionals.</i>
TOTAL	8	3,5	
Criteri núm. 3: Pla d'implantació i posta en marxa	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
<i>Claredat i coherència en la descripció del pla de implantació i posta en marxa: es valorarà que reflecteixi una comprensió profunda de les necessitats del projecte, amb una visió global i un enfocament detallat de cada fase.</i>	2	0,5	<i>Només descriu els punts però no detalla la documentació, ni perfils, ni reunions.</i>
<i>Adequació i realisme dels objectius i fites clau: es valorarà que els objectius establerts siguin realistes i assolibles dins del termini previst. I que les fites clau estiguin ben definides, mesurables i alineades amb els requisits del contracte.</i>	2	1,5	<i>S'expliciten les fites però algunes poc realistes. Inclou pla de proves.</i>
<i>Detall i justificació dels recursos i esforços requerits: es valorarà que reflecteixi una valoració precisa dels esforços i la dedicació de cada actor implicat, demostrant un enfocament pràctic per afrontar els reptes que puguin sorgir durant el procés.</i>	1	0	<i>No està detallat.</i>
TOTAL	5	2	
Criteri núm. 4: Formació i transferència de coneixement	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
<i>Es valorarà l'adequació de la formació proposada als diferents actors de l'AMB.</i>	2	1,5	<i>No inclou formació en realització de enquestes.</i>



Adequació de la documentació de referència: es valorarà com de completa és la documentació proposada per assegurar una futura operació independent del sistema.	1	0,1	No descriu la documentació de referència, només diu que s'entregaran manuals
TOTAL	3	1,6	
Criteri núm. 5: Servei de manteniment preventiu, correctiu i suport a l'usuari	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
Es valorarà un procediment d'assegurament de la qualitat en la resolució d'incidències que aportï millores que garanteixin la qualitat de la correcció i assegurin que no entra en conflictes amb la funcionalitat existent.	2	1,5	Procediment adequat. Comunicació de incidències mitjançant eines. No es detalla com es farà seguiment de la qualitat
Es valorarà que les tasques proposades pel manteniment preventiu i correctiu tinguin el menor impacte possible sobre l'usuari (és a dir, que no requereixin de l'usuari o que la necessitat d'aquest sigui mínima) i que la traçabilitat de les tasques en vers l'usuari sigui clara en termes de comunicació (des de la detecció fins a la resolució).	2	1	Procediment poc detallat tot i que preveu minimitzar l'impacte sobre l'usuari.
Es valorarà la realització d'accions de millora en la comunicació amb els usuaris de per minimitzar l'impacte en el seu treball diari.	1	0,5	Es proposa la comunicació per diversos canals.
TOTAL	5	3	
TOTAL	25	11,6	

Valoració final:

La puntuació final assolida per l'oferta presentada per **GRUPO CR TECNO, S.L.** en la valoració dels criteris no valorables mitjançant xifres o percentatges ha estat de **11,6** punts i es pot continuar amb la seva valoració.

OFERTA NÚMERO 2: HIBERUS IT DEVELOPMENT SERVICES, S.L.U.

Criteri núm. 1 : Arquitectura tecnològica	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
Es valorarà el positivament el compliment d'estàndards, la capacitat de integrar-se amb altres sistemes existents, la seguretat i la capacitat d'escalabilitat de la solució proposada, així com la seva adaptabilitat a futurs canvis tecnològics.	4	3,5	Arquitectura molt detallada. Integració via API de les funcionalitats. Interfície Web. Instal·lació via Kubernetes que facilita escalabilitat a AWS. Escala segons necessitats



			puntuals. Mòduls de seguretat de AWS que proporcionen filtratge WAF. No es detalla possibles modificacions per integració bidireccional.
TOTAL	4	3,5	
Criteri núm. 2: Capacitats funcionals, d'ús i explotació del sistema	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
<i>Sistema de gestió de cues: es valorarà positivament la flexibilitat en la configuració i personalització de serveis i assignació d'agents i configuració de cues, i les millores proposades sobre els requeriments que influeixin en la millora de l'eficiència en quan a gestió de cues i en l'experiència de l'usuari.</i>	3	2,5	Funcionalitats ben detallades. Alt grau de configuració de calendaris, serveis i perfils d'usuari. Inclou panell de control amb KPIs de cites, nivell d'atenció, ... Permet exportació de dades per posterior explotació en formats estàndard. No aporta millores.
<i>Sistema de cita prèvia: es valorarà positivament la flexibilitat en l'aplicació de diferents configuracions i personalitzacions segons el servei i tipus de cita prèvia, la facilitat d'ús en la concertació de cites prèvies per part dels usuaris externs, l'abast de la integració via API i qualsevol millora sobre els requeriments que influeixi en la millora de l'eficiència i l'experiència tant del ciutadà com del personal de l'AMB.</i>	3	2	Funcionalitats ben detallades. Alt grau de configuració. Confirmació de cites per correu electrònic o SMS. No explicita millores destacables respecte plec tècnic.
<i>Sistema d'enquestes de valoració: es valorarà positivament la flexibilitat en l'aplicació de diferents configuracions i personalitzacions segons necessitats, el nivell de integració amb la resta del sistema i qualsevol millora sobre els requeriments que influeixi en la millora de l'eficiència i l'experiència tant del ciutadà com del personal de l'AMB.</i>	2	1,5	Relació entre enquesta i cita associada. Permet visualització i exportació de resultats en formats estàndard. No explicita millores respecte plec tècnic.
TOTAL	8	6	
Criteri núm. 3: Pla d'implantació i posta en marxa	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
<i>Claredat i coherència en la descripció del pla de implantació i posta en marxa: es valorarà que reflecteixi una comprensió profunda de les necessitats del projecte, amb una visió global i un enfocament detallat de cada fase.</i>	2	0,5	El pla no inclou la instal·lació del maquinari. No es defineixen els entregables.
<i>Adequació i realisme dels objectius i fites clau: es valorarà que els objectius establerts siguin realistes i assolibles dins del termini previst. I que les fites clau estiguin ben definides, mesurables i alineades amb els requisits del contracte.</i>	2	0,5	No s'inclou la fita de instal·lació del maquinari i la resta està poc detallat.
<i>Detall i justificació dels recursos i esforços requerits: es</i>	1	0	No explicita els



valorarà que reflecteixi una valoració precisa dels esforços i la dedicació de cada actor implicat, demostrant un enfocament pràctic per afrontar els reptes que puguin sorgir durant el procés.			recursos necessaris ni actors de cada fase.
TOTAL	5	1	
Criteri núm. 4: Formació i transferència de coneixement	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
Es valorarà l'adequació de la formació proposada als diferents actors de l'AMB.	2	1,5	Formació detallada i adequada als perfils. No inclou, explícitament, formació en us de la impressora (canvi de cartutxos i paper)
Adequació de la documentació de referència: es valorarà com de completa és la documentació proposada per assegurar una futura operació independent del sistema.	1	0,2	No es descriu la documentació tot i que s'enumera.
TOTAL	3	1,7	
Criteri núm. 5: Servei de manteniment preventiu, correctiu i suport a l'usuari	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
Es valorarà un procediment d'assegurament de la qualitat en la resolució d'incidències que porti millores que garanteixin la qualitat de la correcció i assegurin que no entra en conflictes amb la funcionalitat existent.	2	1,5	Monotorització remota del sistema. S'ofereixen revisions. Existirà una base de dades de coneixement consultable amb les incidències i operatives.
Es valorarà que les tasques proposades pel manteniment preventiu i correctiu tinguin el menor impacte possible sobre l'usuari (és a dir, que no requereixin de l'usuari o que la necessitat d'aquest sigui mínima) i que la traçabilitat de les tasques en vers l'usuari sigui clara en termes de comunicació (des de la detecció fins a la resolució).	2	0,5	Es proposen tasques adequades però no es descriuen.
Es valorarà la realització d'accions de millora en la comunicació amb els usuaris de per minimitzar l'impacte en el seu treball diari.	1	0	No es descriu
TOTAL	5	2	
TOTAL	25	14,2	

Valoració final:

La puntuació final assolida per l'oferta presentada per **HIBERUS IT DEVELOPMENT SERVICES, S.L.U.** en la valoració dels criteris no valorables mitjançant xifres o percentatges ha estat de **14,2** punts i es pot continuar amb la seva valoració.

OFERTA NÚMERO 3: UBITURN, S.L.



Criteri núm. 1 : Arquitectura tecnològica	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
<i>Es valorarà el positivament el compliment d'estàndards, la capacitat de integrar-se amb altres sistemes existents, la seguretat i la capacitat d'escalabilitat de la solució proposada, així com la seva adaptabilitat a futurs canvis tecnològics.</i>	4	1	No explicita ni detalla l'arquitectura, només els llenguatges de programació. Disposa d'API de integració de tots els mòduls.
TOTAL	4	1	
Criteri núm. 2: Capacitats funcionals, d'ús i explotació del sistema	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
<i>Sistema de gestió de cues: es valorarà positivament la flexibilitat en la configuració i personalització de serveis i assignació d'agents i configuració de cues, i les millores proposades sobre els requeriments que influeixen en la millora de l'eficiència en quan a gestió de cues i en l'experiència de l'usuari.</i>	3	0,5	Funcionalitats poc descrites. No aporta millores destacables sobre el plec tècnic. Integració amb API.
<i>Sistema de cita prèvia: es valorarà positivament la flexibilitat en l'aplicació de diferents configuracions i personalitzacions segons el servei i tipus de cita prèvia, la facilitat d'us en la concertació de cites prèvies per part dels usuaris externs, l'abast de la integració via API i qualsevol millora sobre els requeriments que influeixi en la millora de l'eficiència i l'experiència tant del ciutadà com del personal de l'AMB.</i>	3	0,5	Funcionalitats poc descrites. No aporta millores destacables sobre el plec tècnic. Integració amb API
<i>Sistema d'enquestes de valoració: es valorarà positivament la flexibilitat en l'aplicació de diferents configuracions i personalitzacions segons necessitats, el nivell de integració amb la resta del sistema i qualsevol millora sobre els requeriments que influeixi en la millora de l'eficiència i l'experiència tant del ciutadà com del personal de l'AMB.</i>	2	1	Aporta generació automàtica de reports amb estadístiques de respostes, i permet vincular la cita amb l'enquesta. No descriu com de flexible és la configuració ni aporta millores.
TOTAL	8	2	
Criteri núm. 3: Pla d'implantació i posta en marxa	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
<i>Claredat i coherència en la descripció del pla de implantació i posta en marxa: es valorarà que reflecteixi una comprensió profunda de les necessitats del projecte, amb una visió global i un enfocament detallat de cada fase.</i>	2	0,5	Pla poc descrit i no detallat
<i>Adequació i realisme dels objectius i fites clau: es valorarà que els objectius establerts siguin realistes i assolibles dins del termini previst. I que les fites clau estiguin ben definides, mesurables i alineades amb els requisits del contracte.</i>	2	0	No definit
<i>Detall i justificació dels recursos i esforços requerits: es valorarà que reflecteixi una valoració precisa dels esforços i la dedicació de cada actor implicat, demostrant un enfocament pràctic per afrontar els</i>	1	0	No definit



<i>reptes que puguin sorgir durant el procés.</i>			
TOTAL	5	0,5	
Criteri núm. 4: Formació i transferència de coneixement	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
<i>Es valorarà l'adequació de la formació proposada als diferents actors de l'AMB.</i>	2	0,5	No explícita contingut de la formació però si el pla.
<i>Adequació de la documentació de referència: es valorarà com de completa és la documentació proposada per assegurar una futura operació independent del sistema.</i>	1	0	No explícita la documentació a entregar.
TOTAL	3	0,5	
Criteri núm. 5: Servei de manteniment preventiu, correctiu i suport a l'usuari	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
<i>Es valorarà un procediment d'assegurament de la qualitat en la resolució d'incidències que aportí millores que garanteixin la qualitat de la correcció i assegurin que no entra en conflictes amb la funcionalitat existent.</i>	2	0,2	Només explícita els nivells de servei però no l'operativa.
<i>Es valorarà que les tasques proposades pel manteniment preventiu i correctiu tinguin el menor impacte possible sobre l'usuari (és a dir, que no requereixin de l'usuari o que la necessitat d'aquest sigui mínima) i que la traçabilitat de les tasques en vers l'usuari sigui clara en termes de comunicació (des de la detecció fins a la resolució).</i>	2	0	No explícita com es realitzaran les tasques
<i>Es valorarà la realització d'accions de millora en la comunicació amb els usuaris de per minimitzar l'impacte en el seu treball diari.</i>	1	0	No explícita com es realitzaran les tasques
TOTAL	5	0,2	
TOTAL	25	4,2	

Valoració final:

*La puntuació final assolida per l'oferta presentada per **UBITURN, S.L.** en la valoració dels criteris no valorables mitjançant xifres o percentatges ha estat de **4,2** punts i es pot continuar amb la seva valoració.*

OFERTA NÚMERO 4: APLICACIONS MULTIMÈDIA INTERACTIVES, S.L.

Criteri núm. 1 : Arquitectura tecnològica	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
<i>Es valorarà el positivament el compliment d'estàndards, la capacitat de integrar-se amb altres sistemes existents, la seguretat i la capacitat d'escalabilitat de la solució proposada, així com la seva adaptabilitat a futurs canvis tecnològics.</i>	4	4	Arquitectura molt detallada. Seguretat reforçada per WAF. APIs d'accés estàndard i integració bidireccional.
TOTAL	4	4	
Criteri núm. 2: Capacitats funcionals, d'ús i	Punts	Punts	Justificació



explotació del sistema	màxims	assignats	
<i>Sistema de gestió de cues: es valorarà positivament la flexibilitat en la configuració i personalització de serveis i assignació d'agents i configuració de cues, i les millores proposades sobre els requeriments que influeixin en la millora de l'eficiència en quan a gestió de cues i en l'experiència de l'usuari.</i>	3	3	Funcionalitats molt descrites. Alt grau de configuració per diferents perfils d'usuari. Control en temps real de les cues. API d'integració. Quadre de comandament. Possibilitat de integració amb mòdul d'atenció telefònica. Millores d'accessibilitat en el tòtem de generació de tickets.
<i>Sistema de cita prèvia: es valorarà positivament la flexibilitat en l'aplicació de diferents configuracions i personalitzacions segons el servei i tipus de cita prèvia, la facilitat d'us en la concertació de cites prèvies per part dels usuaris externs, l'abast de la integració via API i qualsevol millora sobre els requeriments que influeixi en la millora de l'eficiència i l'experiència tant del ciutadà com del personal de l'AMB.</i>	3	3	Funcionalitats molt descrites. Alt grau de configuració. API d'integració. Quadre de comandament. Millores d'accessibilitat en app mòbil per a persones cegues. Formulari de concertació de cites integrable a web AMB.
<i>Sistema d'enquestes de valoració: es valorarà positivament la flexibilitat en l'aplicació de diferents configuracions i personalitzacions segons necessitats, el nivell de integració amb la resta del sistema i qualsevol millora sobre els requeriments que influeixi en la millora de l'eficiència i l'experiència tant del ciutadà com del personal de l'AMB.</i>	2	1,5	Integració amb la cita. Es menciona la consulta de resultat i l'exportació de dades però no el format.
TOTAL	8	7,5	
Criteri núm. 3: Pla d'implantació i posta en marxa	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
<i>Claredat i coherència en la descripció del pla de implantació i posta en marxa: es valorarà que reflecteixi una comprensió profunda de les necessitats del projecte, amb una visió global i un enfocament detallat de cada fase.</i>	2	2	Pla de implantació molt detallat que contempla totes les fases, des de instal·lació de maquinari fins formació.
<i>Adequació i realisme dels objectius i fites clau: es valorarà que els objectius establerts siguin realistes i assolibles dins del termini previst. I que les fites clau estiguin ben definides, mesurables i alineades amb els requisits del contracte.</i>	2	2	Fites adequades tenint en compte modificacions i seguiment.
<i>Detall i justificació dels recursos i esforços requerits: es valorarà que reflecteixi una valoració precisa dels esforços i la dedicació de cada actor implicat,</i>	1	1	Es detallen els actors i recursos implicats en cada



demostrant un enfocament pràctic per afrontar els reptes que puguin sorgir durant el procés.			fase.
TOTAL	5	5	
Criteri núm. 4: Formació i transferència de coneixement	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
Es valorarà l'adequació de la formació proposada als diferents actors de l'AMB.	2	2	Formació molt detallada que inclou fins i tot el canvi de consumibles de l'expendedor de tickets.
Adequació de la documentació de referència: es valorarà com de completa és la documentació proposada per assegurar una futura operació independent del sistema.	1	1	Detall de manuals i vídeos de funcionament. Referències tècniques.
TOTAL	3	3	
Criteri núm. 5: Servei de manteniment preventiu, correctiu i suport a l'usuari	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
Es valorarà un procediment d'assegurament de la qualitat en la resolució d'incidències que porti millores que garanteixin la qualitat de la correcció i assegurin que no entra en conflictes amb la funcionalitat existent.	2	1,5	Procediment definit adequat. Informes de seguiment del servei. Monitorització del sistema.
Es valorarà que les tasques proposades pel manteniment preventiu i correctiu tinguin el menor impacte possible sobre l'usuari (és a dir, que no requereixin de l'usuari o que la necessitat d'aquest sigui mínima) i que la traçabilitat de les tasques en vers l'usuari sigui clara en termes de comunicació (des de la detecció fins a la resolució).	2	1,5	Tasques adequades i definides. Informes de seguiment del servei.
Es valorarà la realització d'accions de millora en la comunicació amb els usuaris de per minimitzar l'impacte en el seu treball diari.	1	0,8	Accés a base de dades de coneixement i aplicació de suport.
TOTAL	5	3,8	
TOTAL	25	23,3	

Valoració final:

La puntuació final assolida per l'oferta presentada per **APLICACIONS MULTIMÈDIA INTERACTIVES, S.L.** en la valoració dels criteris no valorables mitjançant xifres o percentatges ha estat de **23,3** punts i es pot continuar amb la seva valoració.

OFERTA NÚMERO 5: IDM SISTEMAS DE COMUNICACIÓN, S.L.

Criteri núm. 1 : Arquitectura tecnològica	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
--	---------------------	------------------------	---------------------



<i>Es valorarà el positivament el compliment d'estàndards, la capacitat de integrar-se amb altres sistemes existents, la seguretat i la capacitat d'escalabilitat de la solució proposada, així com la seva adaptabilitat a futurs canvis tecnològics.</i>	4	1	<i>Arquitectura poc definida. No es parla de integracions. No explicita com es pot escalar. No explicita sistemes de seguretat.</i>
TOTAL	4	1	
Criteri núm. 2: Capacitats funcionals, d'ús i explotació del sistema	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
<i>Sistema de gestió de cues: es valorarà positivament la flexibilitat en la configuració i personalització de serveis i assignació d'agents i configuració de cues, i les millores proposades sobre els requeriments que influeixen en la millora de l'eficiència en quan a gestió de cues i en l'experiència de l'usuari.</i>	3	1	<i>Grau de configuració acceptable. No aporta millores destacables respecte el plec tècnic.</i>
<i>Sistema de cita prèvia: es valorarà positivament la flexibilitat en l'aplicació de diferents configuracions i personalitzacions segons el servei i tipus de cita prèvia, la facilitat d'us en la concertació de cites prèvies per part dels usuaris externs, l'abast de la integració via API i qualsevol millora sobre els requeriments que influeixi en la millora de l'eficiència i l'experiència tant del ciutadà com del personal de l'AMB.</i>	3	1	<i>No es descriu el grau de configuració. No aporta millores destacables respecte el plec tècnic.</i>
<i>Sistema d'enquestes de valoració: es valorarà positivament la flexibilitat en l'aplicació de diferents configuracions i personalitzacions segons necessitats, el nivell de integració amb la resta del sistema i qualsevol millora sobre els requeriments que influeixi en la millora de l'eficiència i l'experiència tant del ciutadà com del personal de l'AMB.</i>	2	0,7	<i>No descriu el grau de configuració de les enquestes. No descriu com s'accedirà als resultats. No aporta millores respecte el plec tècnic.</i>
TOTAL	8	2,7	
Criteri núm. 3: Pla d'implantació i posta en marxa	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
<i>Claredat i coherència en la descripció del pla de implantació i posta en marxa: es valorarà que reflecteixi una comprensió profunda de les necessitats del projecte, amb una visió global i un enfocament detallat de cada fase.</i>	2	1,5	<i>Ben descrit i detallat inclou totes les fases</i>
<i>Adequació i realisme dels objectius i fites clau: es valorarà que els objectius establerts siguin realistes i assolibles dins del termini previst. I que les fites clau estiguin ben definides, mesurables i alineades amb els requisits del contracte.</i>	2	0,5	<i>No es descriuen les fites temporals</i>
<i>Detall i justificació dels recursos i esforços requerits: es valorarà que reflecteixi una valoració precisa dels esforços i la dedicació de cada actor implicat, demostrant un enfocament pràctic per afrontar els reptes que puguin sorgir durant el procés.</i>	1	0	<i>No es detallen els recursos ni actors implicats</i>
TOTAL	5	2	
Criteri núm. 4: Formació i transferència de coneixement	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
<i>Es valorarà l'adequació de la formació proposada als</i>	2	2	<i>Pla formatiu molt</i>



diferents actors de l'AMB.			ben detallat i adequat
Adequació de la documentació de referència: es valorarà com de completa és la documentació proposada per assegurar una futura operació independent del sistema.	1	0,2	No es descriu en detall
TOTAL	3	2,2	
Criteri núm. 5: Servei de manteniment preventiu, correctiu i suport a l'usuari	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
Es valorarà un procediment d'assegurament de la qualitat en la resolució d'incidències que aportin millores que garanteixin la qualitat de la correcció i assegurin que no entra en conflictes amb la funcionalitat existent.	2	0,5	No es descriu pla de qualitat ni s'introdueixen millores.
Es valorarà que les tasques proposades pel manteniment preventiu i correctiu tinguin el menor impacte possible sobre l'usuari (és a dir, que no requereixin de l'usuari o que la necessitat d'aquest sigui mínima) i que la traçabilitat de les tasques en vers l'usuari sigui clara en termes de comunicació (des de la detecció fins a la resolució).	2	1	Tasques proposades adequades però poc detallades. Inclou revisió anual del sistema per a la detecció de possibles mancances.
Es valorarà la realització d'accions de millora en la comunicació amb els usuaris de per minimitzar l'impacte en el seu treball diari.	1	0	No es descriuen.
TOTAL	5	1,5	
TOTAL	25	9,4	

Valoració final:

La puntuació final assolida per l'oferta presentada per **IDM SISTEMAS DE COMUNICACIÓN, S.L.** en la valoració dels criteris no valorables mitjançant xifres o percentatges ha estat de **9,4 punts** i es pot continuar amb la seva valoració.

OFERTA NÚMERO 6: ATISOLUCIONES DISEÑO DE SISTEMAS ELECTRÓNICOS S.L.

Criteri núm. 1 : Arquitectura tecnològica	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
Es valorarà el positivament el compliment d'estàndards, la capacitat de integrar-se amb altres sistemes existents, la seguretat i la capacitat d'escalabilitat de la solució proposada, així com la seva adaptabilitat a futurs canvis tecnològics.	4	2	Arquitectura descrita amb poc detall. Inclou sistemes de seguretat. Integració bidireccional.
TOTAL	4	2	
Criteri núm. 2: Capacitats funcionals, d'ús i explotació del sistema	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
Sistema de gestió de cues: es valorarà positivament la flexibilitat en la configuració i personalització de serveis i assignació d'agents i configuració de cues, i les millores proposades sobre els requeriments que influeixen en la	3	2,5	Alt grau de configuració del sistema de cues. Possibilitat de



millora de l'eficiència en quan a gestió de cues i en l'experiència de l'usuari.			control remot dels dispositius des de pantalles de control. Inclou modul estadístic i panells de control.
Sistema de cita prèvia: es valorarà positivament la flexibilitat en l'aplicació de diferents configuracions i personalitzacions segons el servei i tipus de cita prèvia, la facilitat d'us en la concertació de cites prèvies per part dels usuaris externs, l'abast de la integració via API i qualsevol millora sobre els requeriments que influeixi en la millora de l'eficiència i l'experiència tant del ciutadà com del personal de l'AMB.	3	0	No es descriu la web de petició de cita prèvia.
Sistema d'enquestes de valoració: es valorarà positivament la flexibilitat en l'aplicació de diferents configuracions i personalitzacions segons necessitats, el nivell de integració amb la resta del sistema i qualsevol millora sobre els requeriments que influeixi en la millora de l'eficiència i l'experiència tant del ciutadà com del personal de l'AMB.	2	1	Grau de configuració acceptable. Seguiment en temps real de les respostes. No explicita com es pot fer la consulta i explotació de les dades.
TOTAL	8	3,5	
Criteri núm. 3: Pla d'implantació i posta en marxa	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
Claredat i coherència en la descripció del pla de implantació i posta en marxa: es valorarà que reflecteixi una comprensió profunda de les necessitats del projecte, amb una visió global i un enfocament detallat de cada fase.	2	2	Pla de implantació complet i detallat.
Adequació i realisme dels objectius i fites clau: es valorarà que els objectius establerts siguin realistes i assolibles dins del termini previst. I que les fites clau estiguin ben definides, mesurables i alineades amb els requisits del contracte.	2	0,5	No descriu les fites
Detall i justificació dels recursos i esforços requerits: es valorarà que reflecteixi una valoració precisa dels esforços i la dedicació de cada actor implicat, demostrant un enfocament pràctic per afrontar els reptes que puguin sorgir durant el procés.	1	1	Enumera recursos, actors i implicació d'aquests.
TOTAL	5	3,5	
Criteri núm. 4: Formació i transferència de coneixement	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
Es valorarà l'adequació de la formació proposada als diferents actors de l'AMB.	2	1,5	Formació descrita adequada. No inclou formació en reposició de consumibles de l'expenedor de tickets. Us de plataforma Moodle per a la formació.
Adequació de la documentació de referència: es valorarà com de completa és la documentació proposada per assegurar una futura operació independent del sistema.	1	0,4	Menciona manuals digitals però no descriu contingut.



TOTAL	3	1,9	
Criteri núm. 5: Servei de manteniment preventiu, correctiu i suport a l'usuari	Punts màxims	Punts assignats	Justificació
Es valorarà un procediment d'assegurament de la qualitat en la resolució d'incidències que aportin millores que garanteixin la qualitat de la correcció i assegurin que no entra en conflictes amb la funcionalitat existent.	2	1	Tasques definides poc detallades. Monitorització del sistema. Actualització de versions de Software.
Es valorarà que les tasques proposades pel manteniment preventiu i correctiu tinguin el menor impacte possible sobre l'usuari (és a dir, que no requereixin de l'usuari o que la necessitat d'aquest sigui mínima) i que la traçabilitat de les tasques en vers l'usuari sigui clara en termes de comunicació (des de la detecció fins a la resolució).	2	1,5	Inclou informes trimestrals de nivell de servei i monitorització proactiva dels sistemes i eina de ticketing. No explicita com es realitzarà la comunicació.
Es valorarà la realització d'accions de millora en la comunicació amb els usuaris de per minimitzar l'impacte en el seu treball diari.	1	1	Detecció de necessitats formatives i realització proactiva de sessions formatives o comunicacions en cas que es detectin mancances de informació sobre l'ús de les eines.
TOTAL	5	3,5	
TOTAL	25	14,4	

Valoració final:

La puntuació final assolida per l'oferta presentada per **ATISOLUCIONES DISEÑO DE SISTEMAS ELECTRÓNICOS S.L.** en la valoració dels criteris no valorables mitjançant xifres o percentatges ha estat de **14,4 punts** i es pot continuar amb la seva valoració.

Resum de valoracions

La taula següent mostra la puntuació total obtinguda per cada una de les ofertes presentades:

RESUM DE VALORACIONS
ADQUISICIÓ I IMPLANTACIÓ D'UNA SOLUCIÓ DE GESTOR DE CUES D'ATENCIÓ PRESENCIAL, CITA PRÈVIA I ENQUESTES DE



SATISFACCIÓ

Núm. Of.	Empresa	Subtotal Valoració "Sobre A" (màx. 25)	Ordre per Valoració "Sobre A"
1	GRUPO CR TECNO, S.L.	11,6	4
2	HIBERUS IT DEVELOPMENT SERVICES, S.L.U.	14,2	3
3	UBITURN, S.L.	4,2	6
4	APLICACIONS MULTIMÈDIA INTERACTIVES, S.L.	23,3	1
5	IDM SISTEMAS DE COMUNICACIÓN, S.L.	9,4	5
6	ATISOLUCIONES DISEÑO DE SISTEMAS ELECTRÓNICOS S.L.	14,4	2

Analitzat l'informe emès, la Mesa el fa seu i en conseqüència accepta íntegrament les valoracions i puntuacions atorgades.

La puntuació obtinguda així com la resta de les valoracions es comunicarà a tots els licitadors prèviament a l'obertura en acte públic del sobre B, aquell que conté la documentació relativa als criteris d'adjudicació avaluable automàticament mitjançant l'aplicació de fórmules matemàtiques. Amb posterioritat a la celebració d'aquest acte públic es farà pública al Perfil de contractant l'acta en la seva integritat.

I no havent-hi més assumptes dels quals tractar s'acaba aquest acte a les vuit hores i vint minuts i s'estén aquesta acta de la sessió per la Secretària de la Mesa, que serà signada també pel President i els Vocals.

