

**Comisión  
Asesora**



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE  
Madrid

Informe de Valoración

Informe de valoración de las empresas licitadoras para el expediente de contratación 2021/001472 Implantación, soporte y mantenimiento de una Plataforma de Administración Electrónica en la Universidad Complutense de Madrid

Versión del Documento 1.0

20-jul-2021

Preparado por: Comisión Asesora expediente. 2021/001472

Fecha de expiración Sin expiración definida

El contenido de este documento es propiedad de la Universidad Complutense. La información aquí contenida sólo debe ser utilizada para el fin para el que es suministrada, y este documento y todas sus copias debe ser devuelto a la Universidad si así se solicita.

|   |   |                |                      |  |           |
|---|---|----------------|----------------------|--|-----------|
| <br><hr/> Comisión Asesora | Informe de valoración de las empresas<br>licitadoras para el expediente de contratación<br>2021/001472 Implantación, soporte y<br>mantenimiento de una Plataforma de<br>Administración Electrónica en la Universidad<br>Complutense de Madrid | Versión<br>1.0 | Fecha<br>20-jul-2021 | Entorno / Sistema<br>Documento de valoración | Pág.<br>2 |
|---|---|----------------|----------------------|--|-----------|

### **HOJA DE ESTATUS**

| Nomenclatura del Documento | Número de versión   | Fecha de la versión |
|----------------------------|---|---------------------|
|                            | 1.0   | 20-jul-2021         |
| Autores:                   | María Teresa Galino Mateos<br>Jaime Arias Javaloyes<br>Juan Miguel Moreno López |                     |
| Distribución:              | Servicio de Contratación de la UCM<br>Mesa de Contratación de la UCM            |                     |
| Resumen:                   |   |                     |
| Palabras clave:            |   |                     |



|   |   |                |                      |  |           |
|---|---|----------------|----------------------|--|-----------|
| <br><hr/> Comisión Asesora | Informe de valoración de las empresas<br>licitadoras para el expediente de contratación<br>2021/001472 Implantación, soporte y<br>mantenimiento de una Plataforma de<br>Administración Electrónica en la Universidad<br>Complutense de Madrid | Versión<br>1.0 | Fecha<br>20-jul-2021 | Entorno / Sistema<br>Documento de valoración | Pág.<br>4 |
|---|---|----------------|----------------------|--|-----------|

## INDICE

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>INTRODUCCIÓN .....</b>  | <b>5</b>  |
| 1.1      | CONTEXTO.....  | 5         |
| 1.2      | ALCANCE .....  | 5         |
| <b>2</b> | <b>PROCESO DE CITACIÓN .....</b>   | <b>7</b>  |
| 2.1      | GLOBAL ROSETTA S.L.U. ....   | 7         |
| 2.2      | GUADALTEL S.A.....   | 8         |
| <b>3</b> | <b>PRESENTACIÓN GLOBAL ROSETTA S.L.U.....</b>  | <b>9</b>  |
| 3.1      | PROCEDIMIENTO: PROCESO DE GESTIÓN DE UN EXPEDIENTE CON LAS FUNCIONALIDADES INDICADAS ..... | 9         |
| 3.2      | PROCEDIMIENTO: PROCESO DE GENERACIÓN DE UN FORMULARIO .....                                | 11        |
| 3.3      | RESUMEN DE PUNTUACIÓN PARA GLOBAL ROSETTA S.L.U.....                                       | 12        |
| <b>4</b> | <b>PRESENTACIÓN GUADALTEL S.A. ....</b>  | <b>13</b> |
| 4.1      | PROCEDIMIENTO: PROCESO DE GESTIÓN DE UN EXPEDIENTE CON LAS FUNCIONALIDADES INDICADAS ..... | 13        |
| 4.2      | PROCEDIMIENTO: PROCESO DE GENERACIÓN DE UN FORMULARIO .....                                | 15        |
| 4.3      | RESUMEN DE PUNTUACIÓN PARA GUADALTEL S.A. ....   | 16        |
| <b>5</b> | <b>CONSIDERACIONES ADICIONALES .....</b>   | <b>17</b> |

|   |  |                |                      |  |           |
|---|--|----------------|----------------------|--|-----------|
| <br><hr/> Comisión Asesora | Informe de valoración de las empresas licitadoras para el expediente de contratación 2021/001472 Implantación, soporte y mantenimiento de una Plataforma de Administración Electrónica en la Universidad Complutense de Madrid | Versión<br>1.0 | Fecha<br>20-jul-2021 | Entorno / Sistema<br>Documento de valoración | Pág.<br>5 |
|---|--|----------------|----------------------|--|-----------|

# 1 INTRODUCCIÓN

## 1.1 Contexto

Desde la Mesa de Contratación de la UCM se solicita informe de valoración a la Comisión Asesora sobre las empresas licitadoras que se han presentado a la licitación con expediente Número 2021/001472 para la contratación del Servicio de Implantación, soporte y mantenimiento de una Plataforma de Administración Electrónica en la Universidad Complutense de Madrid.

La Comisión Asesora constituida se compone de:

- María Teresa Galino Mateos (Oficial Mayor de la UCM)
- Jaime Arias Javaloyes (Director de los Servicios Informáticos de la UCM)
- Juan Miguel Moreno López (Director del Área de Software Corporativo – Servicios Informáticos UCM)

## 1.2 Alcance

A la licitación mencionada se han presentado dos empresas:

- Guadaltel S.A.
- Global Rosetta S.L.U.

La valoración ha de ser sobre el criterio “Muestra del Producto” según obra en el Pliego de Cláusulas Administrativas en el apartado 8.1.1:

Tras la apertura del Sobre 1, se planteará a cada empresa licitadora mediante correo electrónico, dos opciones para llevar a cabo la prueba, en días distintos. La empresa estará obligada a contestar cuál de las dos opciones prefiere. Una vez fijadas la fecha y hora, la no comparecencia por parte de la empresa licitadora, tendrá como consecuencia la valoración con 0 puntos en este apartado (salvo causa de fuerza mayor debidamente justificada que dará lugar a una última convocatoria por parte de la UCM).

La exposición por parte de la empresa licitadora se llevará a cabo por las personas que la empresa designe y tendrá el siguiente contenido:

- Presentación general de la Plataforma de Administración Electrónica.
- Ejecución de un proceso de gestión de un expediente que incluya las siguientes funcionalidades:
  - a. Solicitud por parte de usuario desde la Sede.
  - b. Firma de un documento.
  - c. Aviso por email al interesado y al gestor.
  - d. Requerimiento de documentación.
  - e. Notificación en sede.
  - f. Publicación en el Tablón de anuncios de la Sede.
- Ejecución de un proceso de generación de formulario.
- Resolución de cuestiones relacionadas con las respuestas ofrecidas por el licitador a los requisitos técnicos.

|   |  |                |                      |  |           |
|---|--|----------------|----------------------|--|-----------|
| <br>Comisión Asesora | Informe de valoración de las empresas licitadoras para el expediente de contratación 2021/001472 Implantación, soporte y mantenimiento de una Plataforma de Administración Electrónica en la Universidad Complutense de Madrid | Versión<br>1.0 | Fecha<br>20-jul-2021 | Entorno / Sistema<br>Documento de valoración | Pág.<br>6 |
|---|--|----------------|----------------------|--|-----------|

La duración de la prueba no será superior a tres horas y media, dentro de las cuales, al menos 30 minutos se reservarán para el planteamiento de preguntas por parte de los miembros de la Mesa de Contratación o de los miembros de la comisión asesora a la Mesa de Contratación designada y aclaraciones por parte de la empresa licitadora.

La prueba se realizará mediante una videoconferencia que será grabada. Los licitadores habrán entregado a la UCM en el sobre 2 un esquema de contexto que servirá de guía para ilustrar los procedimientos que se llevarán a cabo en la presentación de la herramienta. Este documento no deberá exceder en ningún caso de las 10 páginas.

En este apartado se procederá a valorar lo siguiente: la facilidad de uso, y la ejecución intuitiva. La valoración se efectuará con arreglo a las siguientes definiciones y en función del siguiente cuadro de valoración:

**Facilidad de uso:** se valorará la sencillez de uso para la lectura de los textos, acceso rápido a la información necesaria y presencia de funciones y menús sencillos, teniendo en cuenta que la información que se necesita en la tramitación del expediente esté lo más accesible posible cuando se está tramitando el expediente. Es una medida de satisfacción y comodidad del uso de la herramienta. Para su valoración se tendrá en cuenta:

- El historial de la tramitación del procedimiento (pasos por los que ha ido pasando).
- Documentación aportada y generada en el expediente hasta ese momento.
- Flujo del expediente ya ejecutado y pendiente de ejecutar, aunque sea por otros roles distintos al tramitador.

Este criterio se puntuará entre 0 y 10 puntos según el cuadro adjunto.

**Ejecución intuitiva:** se valorará la facilidad e idoneidad de la herramienta a la hora de localizar la forma de acceder al procedimiento, formulario, informe, etc., que el usuario final pretende obtener de la misma. Es una medida de efectividad y de concepción de la funcionalidad de la herramienta. Para su valoración se tendrá en cuenta:

- La existencia de una bandeja de trámites pendientes.
- Avisos pendientes sobre cada uno de los trámites.
- Que durante la tramitación estén visibles y disponibles todas las posibles acciones que se puedan realizar (incorporar/visualizar documentación, registrar, firmar...)

Este criterio se puntuará entre 0 y 10 puntos según el cuadro adjunto.

Cuadro de valoración para el criterio "Valoración de la aplicación":

| Procedimiento   |                               |  |                               |                  |
|---|-------------------------------|--|-------------------------------|------------------|
| Proceso de gestión de un expediente con las funcionalidades indicadas |                               | Proceso de generación de un formulario |                               | Total puntuación |
| Usabilidad (0-5 pts)  | Ejecución intuitiva (0-5 pts) | Usabilidad (0-5 pts)                   | Ejecución intuitiva (0-5 pts) |                  |

|   |  |                |                      |  |           |
|---|--|----------------|----------------------|--|-----------|
| <br>Comisión Asesora | Informe de valoración de las empresas licitadoras para el expediente de contratación 2021/001472 Implantación, soporte y mantenimiento de una Plataforma de Administración Electrónica en la Universidad Complutense de Madrid | Versión<br>1.0 | Fecha<br>20-jul-2021 | Entorno / Sistema<br>Documento de valoración | Pág.<br>7 |
|---|--|----------------|----------------------|--|-----------|

## 2 PROCESO DE CITACIÓN

### 2.1 Global Rosetta S.L.U.

Se envía un correo el día 08-07-2021 a las 12:18 h., se remite correo electrónico con el asunto "Citación expte. 2021/001472 Implantación, soporte y mantenimiento de una Plataforma de Administración Electrónica en la Universidad Complutense de Madrid" en el que se plantea a los licitadores dos fechas alternativas para la realización de la presentación

| Message-ID   | Fecha de envío            | Correo destino                       | LICITADOR | Fechas y Horas propuestas                              |
|--|---------------------------|--------------------------------------|-----------|--|
| CACnm16oR4ccKLJ_G6UV3uvGBdVeL=vK7OU23PWcFWmWKKHWENQ@mail.gmail.com | 8 de julio de 2021, 12:18 | soporte.correo.negocio@getronics.com | GTRONICS  | 12-07-2021 a las 10:00 h.<br>15-07-2021 a las 15:00 h. |

Con el siguiente contenido:

"Estimados Señores,

*En relación al expediente Nº 2021/001472 para la contratación del servicio de Implantación, soporte y mantenimiento de una Plataforma de Administración Electrónica en la Universidad Complutense de Madrid y como licitadores que son del procedimiento abierto, les convocamos para realizar la presentación de su aplicación según consta en el apartado 8.1.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.*

*Las opciones que disponen para realizar dicha presentación son:*

1. Día 12-07-2021 a las 10:00 h.
2. Día 15-07-2021 a las 15:00 h.

*Según lo indicado en el referido Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, indiquen en respuesta a todos sobre este mismo correo cuál de las dos opciones es la que eligen.*

*Se ruega que respondan a este correo indicando la opción seleccionada. Una vez confirmada su elección, les remitiremos en enlace para acceder a la reunión que se celebrará de forma telemática y que se podrá realizar a través de las plataformas Microsoft Teams o Google Meet.*

*Muchas gracias por su atención.  
Reciban un cordial saludo."*

Se recibe correo de contestación por parte del licitador en el que manifiesta la elección de opción el día 08-07-2021 a las 12:35 h. con el siguiente contenido:

"Buenos días  
La opción que elegimos es el Día 15-07-2021 a las 15:00 h.  
Un saludo"

|   |  |                |                      |  |           |
|---|--|----------------|----------------------|--|-----------|
| <br>Comisión Asesora | Informe de valoración de las empresas licitadoras para el expediente de contratación 2021/001472 Implantación, soporte y mantenimiento de una Plataforma de Administración Electrónica en la Universidad Complutense de Madrid | Versión<br>1.0 | Fecha<br>20-jul-2021 | Entorno / Sistema<br>Documento de valoración | Pág.<br>8 |
|---|--|----------------|----------------------|--|-----------|

## 2.2 Guadaltel S.A.

Se envía un correo el día 08-07-2021 a las 12:19 h. se remite correo electrónico con el asunto "Citación expte. 2021/001472 Implantación, soporte y mantenimiento de una Plataforma de Administración Electrónica en la Universidad Complutense de Madrid" en el que se plantea a los licitadores dos fechas alternativas para la realización de la presentación

| Message-ID   | Fecha de envío            | Correo destino               | LICITADOR | Fechas y Horas propuestas                                  |
|--|---------------------------|------------------------------|-----------|--|
| CACnm16qQr4L4wivZr7CO13-6GXpMORCzOmE19UGvdez2bn7jiA@mail.gmail.com | 8 de julio de 2021, 12:19 | notificaciones@guadaltel.com | GUADALTEL | 12-07-2021 a las 15:00 h.<br><br>14-07-2021 a las 10:00 h. |

Con el siguiente contenido:

"Estimados Señores,

*En relación al expediente Nº 2021/001472 para la contratación del servicio de Implantación, soporte y mantenimiento de una Plataforma de Administración Electrónica en la Universidad Complutense de Madrid y como licitadores que son del procedimiento abierto, les convocamos para realizar la presentación de su aplicación según consta en el apartado 8.1.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.*

*Las opciones que disponen para realizar dicha presentación son:*

1. Día 12-07-2021 a las 15:00 h.
2. Día 14-07-2021 a las 10:00 h.

*Según lo indicado en el referido Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, indiquen en respuesta a todos sobre este mismo correo cuál de las dos opciones es la que eligen.*

*Se ruega que respondan a este correo indicando la opción seleccionada. Una vez confirmada su elección, les remitiremos en enlace para acceder a la reunión que se celebrará de forma telemática y que se podrá realizar a través de las plataformas Microsoft Teams o Google Meet.*

*Muchas gracias por su atención.*

*Reciban un cordial saludo."*

Se recibe correo de contestación por parte del licitador en el que manifiesta la elección de opción el día 08-07-2021 a las 12:35 h. con el siguiente contenido:

"Buenas tardes

*en respuesta a su notificación, confirmamos la opción del día 14-07-2021 a las 10:00 h. quedamos pendiente recibir enlace para reunión*

*Reciban un cordial saludo."*

|   |   |                        |                              |  |                   |
|---|---|------------------------|------------------------------|--|-------------------|
|  <p>Comisión Asesora</p> | <p>Informe de valoración de las empresas licitadoras para el expediente de contratación 2021/001472 Implantación, soporte y mantenimiento de una Plataforma de Administración Electrónica en la Universidad Complutense de Madrid</p> | <p>Versión<br/>1.0</p> | <p>Fecha<br/>20-jul-2021</p> | <p>Entorno / Sistema<br/>Documento de valoración</p> | <p>Pág.<br/>9</p> |
|---|---|------------------------|------------------------------|--|-------------------|

### 3 PRESENTACIÓN GLOBAL ROSETTA S.L.U.

La presentación se lleva a cabo con normalidad el día 15-07-2021 a las 15:00 h. y transcurre dentro de lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Como nota importante para esta comisión se ha de mencionar que a pesar de cumplir con todos los puntos previstos, **no hubo un hilo conductor a través de una aplicación integrada y única**, sino que la exposición se desarrolló mediante una presentación con diapositivas en la que se comentaron las funcionalidades y posteriormente se presentaban sobre una herramienta que no siempre era la misma instalación, es decir, durante la presentación del producto no se visualizó de forma integrada una solución y no vimos una aplicación funcionando de principio a fin sobre la que se presentaran todas las funcionalidades expuestas sobre la presentación de diapositivas.

Destacamos este punto ya que el objeto del contrato y título de la licitación es "Implantación, soporte y mantenimiento de una Plataforma de Administración Electrónica en la Universidad Complutense de Madrid", es decir, en el propio título hace mención a **una plataforma**.

Hecha esta apreciación detallamos a continuación la valoración sobre cada uno de los puntos sobre la presentación realizada:

#### 3.1 ***Procedimiento: proceso de gestión de un expediente con las funcionalidades indicadas***

- Ejecución de un proceso de gestión de un expediente que incluya las siguientes funcionalidades:
  - Solicitud por parte de usuario desde la Sede.
  - Firma de un documento.
  - Aviso por email al interesado y al gestor.
  - Requerimiento de documentación.
  - Notificación en sede.
  - Publicación en el Tablón de anuncios de la Sede.

**Facilidad de uso:** se valorará la sencillez de uso para la lectura de los textos, acceso rápido a la información necesaria y presencia de funciones y menús sencillos, teniendo en cuenta que la información que se necesita en la tramitación del expediente esté lo más accesible posible cuando se está tramitando el expediente. Es una medida de satisfacción y comodidad del uso de la herramienta. Para su valoración se tendrá en cuenta:

- El historial de la tramitación del procedimiento (pasos por los que ha ido pasando).
- Documentación aportada y generada en el expediente hasta ese momento.
- Flujo del expediente ya ejecutado y pendiente de ejecutar, aunque sea por otros roles distintos al tramitador.

Este criterio se puntuará entre 0 y 10 puntos según el cuadro adjunto.

**Ejecución intuitiva:** se valorará la facilidad e idoneidad de la herramienta a la hora de localizar la forma de acceder al procedimiento, formulario, informe, etc., que el usuario final pretende

|   |  |                |                      |  |            |
|---|--|----------------|----------------------|--|------------|
| <br>Comisión Asesora | Informe de valoración de las empresas licitadoras para el expediente de contratación 2021/001472 Implantación, soporte y mantenimiento de una Plataforma de Administración Electrónica en la Universidad Complutense de Madrid | Versión<br>1.0 | Fecha<br>20-jul-2021 | Entorno / Sistema<br>Documento de valoración | Pág.<br>10 |
|---|--|----------------|----------------------|--|------------|

obtener de la misma. Es una medida de efectividad y de concepción de la funcionalidad de la herramienta. Para su valoración se tendrá en cuenta:

- La existencia de una bandeja de trámites pendientes.
- Avisos pendientes sobre cada uno de los trámites.
- Que durante la tramitación estén visibles y disponibles todas las posibles acciones que se puedan realizar (incorporar/visualizar documentación, registrar, firmar...)

Tablas de valoración:

| Proceso de gestión de un expediente con las funcionalidades indicadas  |   |                       |
|--|---|-----------------------|
|  | Observaciones   | Usabilidad (0-5 ptos) |
| El historial de la tramitación del procedimiento (pasos por los que ha ido pasando).                           | Presenta historial de tramitación, pero cuesta entenderlo, poca usabilidad si no se conoce la herramienta   | 2                     |
| Documentación aportada y generada en El expediente hasta ese momento.  | La documentación aportada es la establecida en el procedimiento   |                       |
| Flujo del expediente ya ejecutado y pendiente de ejecutar, aunque sea por otros roles distintos al tramitador. | Presenta información del flujo del procedimiento pero no ajustado a la tramitación, la visualización no está contrastada con el flujograma ni es definible por el usuario administrador |                       |

| Proceso de gestión de un expediente con las funcionalidades indicadas  |  |                                |
|--|--|--------------------------------|
|  | Observaciones  | Ejecución intuitiva (0-5 ptos) |
| La existencia de una bandeja de trámites pendientes.   | Presenta los trámites pendientes como listado, de forma poco intuitiva para el usuario   | 1,5                            |
| Avisos pendientes sobre cada uno de los trámites.  | El sistema de alarmas es visual y con colores, no obstante resulta complejo, difícil y poco intuitivo identificar en la pantalla que se ha presentado. Cuesta identificar la información que se muestra en la pantalla |                                |
| Que durante la tramitación estén visibles y disponibles todas las posibles acciones que se puedan realizar (incorporar/visualizar documentación, registrar, firmar...) | No resulta fácil ni intuitivo cómo realizar acciones de incorporación de documentos, registro  |                                |

|   |  |                |                      |  |            |
|---|--|----------------|----------------------|--|------------|
| <br>Comisión Asesora | Informe de valoración de las empresas licitadoras para el expediente de contratación 2021/001472 Implantación, soporte y mantenimiento de una Plataforma de Administración Electrónica en la Universidad Complutense de Madrid | Versión<br>1.0 | Fecha<br>20-jul-2021 | Entorno / Sistema<br>Documento de valoración | Pág.<br>11 |
|---|--|----------------|----------------------|--|------------|

### 3.2 Procedimiento: Proceso de generación de un formulario

**Facilidad de uso:** se valorará la sencillez de uso para la lectura de los textos, acceso rápido a la información necesaria y presencia de funciones y menús sencillos, teniendo en cuenta que la información que se necesita en la tramitación del expediente esté lo más accesible posible cuando se está tramitando el expediente. Es una medida de satisfacción y comodidad del uso de la herramienta. Para su valoración se tendrá en cuenta:

- El historial de la tramitación del procedimiento (pasos por los que ha ido pasando).
- Documentación aportada y generada en el expediente hasta ese momento.
- Flujo del expediente ya ejecutado y pendiente de ejecutar, aunque sea por otros roles distintos al tramitador.

Este criterio se puntuará entre 0 y 10 puntos según el cuadro adjunto.

**Ejecución intuitiva:** se valorará la facilidad e idoneidad de la herramienta a la hora de localizar la forma de acceder al procedimiento, formulario, informe, etc., que el usuario final pretende obtener de la misma. Es una medida de efectividad y de concepción de la funcionalidad de la herramienta. Para su valoración se tendrá en cuenta:

- La existencia de una bandeja de trámites pendientes.
- Avisos pendientes sobre cada uno de los trámites.
- Que durante la tramitación estén visibles y disponibles todas las posibles acciones que se puedan realizar (incorporar/visualizar documentación, registrar, firmar...)

| Proceso de generación de un formulario   |  |                       |
|--|--|-----------------------|
|  | Observaciones  | Usabilidad (0-5 ptos) |
| El historial de la tramitación del procedimiento (pasos por los que ha ido pasando).                           | De las tres formas que hay de confección de formularios, una no es asequible por el usuario administrador, otra es para formularios básicos y la tercera que es la más usable se ha presentado sobre una versión del producto aún en desarrollo indicando que su previsión es liberar este desarrollo para octubre de 2021. Como resultado determinamos baja usabilidad del producto.<br><br>Consideramos que el producto presentado no está completo a la fecha de la presentación quedando fuera de valoración posibles mejoras de producto. | 1                     |
| Documentación aportada y generada en El expediente hasta ese momento.  |  |                       |
| Flujo del expediente ya ejecutado y pendiente de ejecutar, aunque sea por otros roles distintos al tramitador. |  |                       |

|  |  |         |             |                         |      |
|--|--|---------|-------------|-------------------------|------|
| <br><b>Comisión Asesora</b> | Informe de valoración de las empresas licitadoras para el expediente de contratación 2021/001472 Implantación, soporte y mantenimiento de una Plataforma de Administración Electrónica en la Universidad Complutense de Madrid | Versión | Fecha       | Entorno / Sistema       | Pág. |
|  |  | 1.0     | 20-jul-2021 | Documento de valoración | 12   |

| Proceso de generación de un formulario   |  |                                |
|--|--|--------------------------------|
|  | Observaciones  | Ejecución intuitiva (0-5 ptos) |
| <p>La existencia de una bandeja de trámites pendientes.</p> <p>Avisos pendientes sobre cada uno de los trámites.</p> <p>Que durante la tramitación estén visibles y disponibles todas las posibles acciones que se puedan realizar (incorporar/visualizar documentación, registrar, firmar...)</p> | <p>En la exposición no se ha mostrado claramente un producto de forma integrada. Se ha visualizado la herramienta de formularios, y se desprende que no ha resultado intuitivo su uso ni su ubicación general en la aplicación.</p> <p>Consideramos que el producto presentado no está completo a la fecha de la presentación quedando fuera de valoración posibles mejoras de producto.</p> | 1                              |

### 3.3 Resumen de puntuación para Global Rosetta S.L.U.

| Procedimiento   |                                |  |                                |                  |
|---|--------------------------------|--|--------------------------------|------------------|
| Proceso de gestión de un expediente con las funcionalidades indicadas |                                | Proceso de generación de un formulario |                                | Total puntuación |
| Usabilidad (0-5 ptos)   | Ejecución intuitiva (0-5 ptos) | Usabilidad (0-5 ptos)                  | Ejecución intuitiva (0-5 ptos) |                  |
| 2   | 1,5                            | 1                                      | 1                              | 5,5              |

|   |   |                        |                              |  |                    |
|---|---|------------------------|------------------------------|--|--------------------|
|  <p>Comisión Asesora</p> | <p>Informe de valoración de las empresas licitadoras para el expediente de contratación 2021/001472 Implantación, soporte y mantenimiento de una Plataforma de Administración Electrónica en la Universidad Complutense de Madrid</p> | <p>Versión<br/>1.0</p> | <p>Fecha<br/>20-jul-2021</p> | <p>Entorno / Sistema<br/>Documento de valoración</p> | <p>Pág.<br/>13</p> |
|---|---|------------------------|------------------------------|--|--------------------|

## 4 PRESENTACIÓN GUADALTEL S.A.

La presentación se lleva a cabo con normalidad el día 14-07-2021 a las 10:00 h. y transcurre dentro de lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Hecha esta apreciación detallamos a continuación la valoración sobre cada uno de los puntos sobre la presentación realizada:

### 4.1 **Procedimiento: proceso de gestión de un expediente con las funcionalidades indicadas**

- Ejecución de un proceso de gestión de un expediente que incluya las siguientes funcionalidades:
  - Solicitud por parte de usuario desde la Sede.
  - Firma de un documento.
  - Aviso por email al interesado y al gestor.
  - Requerimiento de documentación.
  - Notificación en sede.
  - Publicación en el Tablón de anuncios de la Sede.

**Facilidad de uso:** se valorará la sencillez de uso para la lectura de los textos, acceso rápido a la información necesaria y presencia de funciones y menús sencillos, teniendo en cuenta que la información que se necesita en la tramitación del expediente esté lo más accesible posible cuando se está tramitando el expediente. Es una medida de satisfacción y comodidad del uso de la herramienta. Para su valoración se tendrá en cuenta:

- El historial de la tramitación del procedimiento (pasos por los que ha ido pasando).
- Documentación aportada y generada en el expediente hasta ese momento.
- Flujo del expediente ya ejecutado y pendiente de ejecutar, aunque sea por otros roles distintos al tramitador.

Este criterio se puntuará entre 0 y 10 puntos según el cuadro adjunto.

**Ejecución intuitiva:** se valorará la facilidad e idoneidad de la herramienta a la hora de localizar la forma de acceder al procedimiento, formulario, informe, etc., que el usuario final pretende obtener de la misma. Es una medida de efectividad y de concepción de la funcionalidad de la herramienta. Para su valoración se tendrá en cuenta:

- La existencia de una bandeja de trámites pendientes.
- Avisos pendientes sobre cada uno de los trámites.
- Que durante la tramitación estén visibles y disponibles todas las posibles acciones que se puedan realizar (incorporar/visualizar documentación, registrar, firmar...)

|   |  |                |                      |  |            |
|---|--|----------------|----------------------|--|------------|
| <br>Comisión Asesora | Informe de valoración de las empresas licitadoras para el expediente de contratación 2021/001472 Implantación, soporte y mantenimiento de una Plataforma de Administración Electrónica en la Universidad Complutense de Madrid | Versión<br>1.0 | Fecha<br>20-jul-2021 | Entorno / Sistema<br>Documento de valoración | Pág.<br>14 |
|---|--|----------------|----------------------|--|------------|

Tablas de valoración:

| Proceso de gestión de un expediente con las funcionalidades indicadas  |  |                      |
|--|--|----------------------|
|  | Observaciones  | Usabilidad (0-5 pts) |
| El historial de la tramitación del procedimiento (pasos por los que ha ido pasando).                           | El historial de tramitación del procedimiento permite visualizar todos los pasos por los que pasa el procedimiento de forma ágil al usuario, de forma sencilla y simple.                     | 5                    |
| Documentación aportada y generada en El expediente hasta ese momento.  | Se accede a la documentación aportada según la definición del procedimiento. El acceso a la documentación aportada y generada en el expediente se realiza de forma sencilla para el usuario. |                      |
| Flujo del expediente ya ejecutado y pendiente de ejecutar, aunque sea por otros roles distintos al tramitador. | Se permite de forma clara y sencilla la visualización del flujo completo del expediente de forma que se visualizan los pasos realizados o pendientes de realizar en el expediente.           |                      |

| Proceso de gestión de un expediente con las funcionalidades indicadas  |  |                               |
|--|--|-------------------------------|
|  | Observaciones  | Ejecución intuitiva (0-5 pts) |
| La existencia de una bandeja de trámites pendientes.   | Existe una bandeja de trámites pendientes y permite la gestión de forma intuitiva y ágil   | 5                             |
| Avisos pendientes sobre cada uno de los trámites.  | El sistema muestra de forma clara e intuitiva los mensajes sobre los trámites de expedientes   |                               |
| Que durante la tramitación estén visibles y disponibles todas las posibles acciones que se puedan realizar (incorporar/visualizar documentación, registrar, firmar...) | La aplicación muestra al usuario de forma visual con iconos las posibles acciones disponibles, que permiten un uso intuitivo de la aplicación. |                               |

|   |  |                |                      |  |            |
|---|--|----------------|----------------------|--|------------|
| <br>Comisión Asesora | Informe de valoración de las empresas licitadoras para el expediente de contratación 2021/001472 Implantación, soporte y mantenimiento de una Plataforma de Administración Electrónica en la Universidad Complutense de Madrid | Versión<br>1.0 | Fecha<br>20-jul-2021 | Entorno / Sistema<br>Documento de valoración | Pág.<br>15 |
|---|--|----------------|----------------------|--|------------|

## 4.2 Procedimiento: Proceso de generación de un formulario

**Facilidad de uso:** se valorará la sencillez de uso para la lectura de los textos, acceso rápido a la información necesaria y presencia de funciones y menús sencillos, teniendo en cuenta que la información que se necesita en la tramitación del expediente esté lo más accesible posible cuando se está tramitando el expediente. Es una medida de satisfacción y comodidad del uso de la herramienta. Para su valoración se tendrá en cuenta:

- El historial de la tramitación del procedimiento (pasos por los que ha ido pasando).
- Documentación aportada y generada en el expediente hasta ese momento.
- Flujo del expediente ya ejecutado y pendiente de ejecutar, aunque sea por otros roles distintos al tramitador.

Este criterio se puntuará entre 0 y 10 puntos según el cuadro adjunto.

**Ejecución intuitiva:** se valorará la facilidad e idoneidad de la herramienta a la hora de localizar la forma de acceder al procedimiento, formulario, informe, etc., que el usuario final pretende obtener de la misma. Es una medida de efectividad y de concepción de la funcionalidad de la herramienta. Para su valoración se tendrá en cuenta:

- La existencia de una bandeja de trámites pendientes.
- Avisos pendientes sobre cada uno de los trámites.
- Que durante la tramitación estén visibles y disponibles todas las posibles acciones que se puedan realizar (incorporar/visualizar documentación, registrar, firmar...)

| Proceso de generación de un formulario   |  |                       |
|--|--|-----------------------|
|  | Observaciones  | Usabilidad (0-5 ptos) |
| El historial de la tramitación del procedimiento (pasos por los que ha ido pasando).                           | En la exposición se ha mostrado claramente un producto que integra todas las funcionalidades solicitadas.<br><br>La aplicación presenta facilidades de uso en todas las funcionalidades presentadas en la exposición del producto. Permite la fácil comprensión de textos y lógica de funcionamiento de la aplicación, permitiendo fácilmente a los usuarios gestores realizar la generación de formularios. | 5                     |
| Documentación aportada y generada en El expediente hasta ese momento.  |  |                       |
| Flujo del expediente ya ejecutado y pendiente de ejecutar, aunque sea por otros roles distintos al tramitador. |  |                       |

|  |  |         |             |                         |      |
|--|--|---------|-------------|-------------------------|------|
| <br><b>Comisión Asesora</b> | Informe de valoración de las empresas licitadoras para el expediente de contratación 2021/001472 Implantación, soporte y mantenimiento de una Plataforma de Administración Electrónica en la Universidad Complutense de Madrid | Versión | Fecha       | Entorno / Sistema       | Pág. |
|  |  | 1.0     | 20-jul-2021 | Documento de valoración | 16   |

| Proceso de generación de un formulario  |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
|   | Observaciones  | Ejecución intuitiva (0-5 pts) |
| La existencia de una bandeja de trámites pendientes.<br>Avisos pendientes sobre cada uno de los trámites.<br>Que durante la tramitación estén visibles y disponibles todas las posibles acciones que se puedan realizar (incorporar/visualizar documentación, registrar, firmar...) | La aplicación presenta un interface intuitivo.<br>Permite la fácil comprensión de textos y lógica de funcionamiento de la aplicación, posibilita fácilmente a los usuarios gestores realizar la tramitación y procesos asociados a expedientes de forma ágil y versátil. | 5                             |

#### 4.3 Resumen de puntuación para Guadaltel S.A.

| Procedimiento   |                               |  |                               |                  |
|---|-------------------------------|--|-------------------------------|------------------|
| Proceso de gestión de un expediente con las funcionalidades indicadas |                               | Proceso de generación de un formulario |                               | Total puntuación |
| Usabilidad (0-5 pts)  | Ejecución intuitiva (0-5 pts) | Usabilidad (0-5 pts)                   | Ejecución intuitiva (0-5 pts) |                  |
| 5   | 5                             | 5                                      | 5                             | 20               |

|   |  |                |                      |  |            |
|---|--|----------------|----------------------|--|------------|
| <br>Comisión Asesora | Informe de valoración de las empresas licitadoras para el expediente de contratación 2021/001472 Implantación, soporte y mantenimiento de una Plataforma de Administración Electrónica en la Universidad Complutense de Madrid | Versión<br>1.0 | Fecha<br>20-jul-2021 | Entorno / Sistema<br>Documento de valoración | Pág.<br>17 |
|---|--|----------------|----------------------|--|------------|

## 5 CONSIDERACIONES ADICIONALES

Durante la exposición se ha prestado atención a los puntos relativos al apartado 8.2.2 Criterio “Requisitos Técnicos”, a título informativo de la mesa de contratación se adjunta la siguiente tabla en la que se relacionan los elementos NO visualizados durante la presentación de producto por ambas empresas.

| ASPECTOS DE LA PLATAFORMA   | NO HEMOS VISTO EN SOLUCION GUADALTEL | NO HEMOS VISTO EN SOLUCION GETRONICS |
|---|--------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. El sistema cuenta con un sistema de gestión de usuarios, manejable por personal no informático, que permite establecer roles y/o privilegios para los usuarios y en función de los mismos posibilitar la actuación sobre un trámite.   | X                                    | X                                    |
| 2. La administración de usuarios está centralizada en una figura, asociada a uno o varias personas, que es la responsable de la asignación, modificación y/denegación de permisos de acceso   | X                                    | X                                    |
| 3. Al dar de alta un usuario, este queda asociado a una unidad organizativa, pudiendo pertenecer a varias unidades  | X                                    | X                                    |
| 4. Contempla la posibilidad de definir niveles de firma para cada documento que sea objeto de firma en un expediente:   |                                      |                                      |
| Nivel bajo (usuario/contraseña)   |                                      |                                      |
| Nivel medio (segundo factor)  |                                      |                                      |
| Nivel alto (certificado electrónico)  |                                      |                                      |
| <u>Sede Electrónica (vista ciudadano):</u>  |                                      |                                      |
|   |                                      |                                      |
| 5. Existe un buscador de trámites que permite localizar los procedimientos por distintos criterios: alfabéticamente, temática, tipo de interesados, vigencia, palabras clave, etc. Se muestra el detalle de la definición cada uno de los trámites: requisitos, tipo de autenticación/firma, normativa, plazos, documentación a aportar, etc. |                                      | X                                    |
| 6. Se pueden descargar impresos y formularios para cada procedimiento   |                                      |                                      |
| 7. Existe un sitio donde verificar de la validez de documentos electrónicos a partir de un CSV.   |                                      |                                      |
| 8. Contempla, de forma visible, un calendario de publicaciones de convocatorias   |                                      | X                                    |
| 9. La Sede Electrónica se puede visualizar en sistemas iOS y Android  | X                                    | X                                    |
| 10. Los ciudadanos se registran como interesados la primera vez que acceden a la Sede indicando sus datos de contacto por defecto y pueden consultar los datos que la entidad dispone sobre ellos.  |                                      | X                                    |
| 11. Los ciudadanos pueden iniciar trámites y conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los expedientes en los que tengan la condición de interesados.   |                                      |                                      |
| 12. Los ciudadanos pueden aportar documentación a un expediente en curso.   |                                      | X                                    |

|   |  |                |                      |  |            |
|---|--|----------------|----------------------|--|------------|
| <br>Comisión Asesora | Informe de valoración de las empresas licitadoras para el expediente de contratación 2021/001472 Implantación, soporte y mantenimiento de una Plataforma de Administración Electrónica en la Universidad Complutense de Madrid | Versión<br>1.0 | Fecha<br>20-jul-2021 | Entorno / Sistema<br>Documento de valoración | Pág.<br>18 |
|---|--|----------------|----------------------|--|------------|

|  |   |   |
|--|---|---|
| 13. Existe un apartado en la Sede donde se pueden presentar quejas y sugerencias y seguir el estado de las mismas.   |   |   |
| 14. Existe un asistente virtual a la tramitación, que va guiando al ciudadano paso a paso según el trámite seleccionado.   |   |   |
|  |   |   |
| <u>Gestor de expedientes:</u>  |   |   |
|  |   |   |
| 15. Permite crear, modificar, guardar y duplicar modelos de procedimiento.   | X | X |
| 16. Está integrado con la plataforma NOTIFIC@  | X | X |
| 17. Permite crear, modificar, guardar, duplicar los modelos de documentación asociados al expediente.  | X | X |
| 18. Permite trabajar con subprocesos, para la reutilización en varios procedimientos.  |   |   |
| 19. Tiene una utilidad de soporte a la creación de familias de procedimientos para su mejor clasificación.   |   |   |
| 20. Se pueden parametrizar trámites electrónicos, manuales y mixtos.   | X | X |
| 21. La parametrización del procedimiento se realiza mediante un interfaz gráfico.  |   | X |
| 22. La herramienta no requiere de la introducción de código fuente para parametrizar los flujos de los procedimientos, salvo en funcionalidades no contempladas en la Plataforma o integraciones con otros sistemas.                       | X | X |
| 23. El modelador de procedimientos permite modelar roles y unidades organizativas.   |   |   |
| 24. El modelador de procedimientos permite definir perfiles de usuario y responsables asociados a cada una de las fases.   |   |   |
| 25. El gestor tiene la capacidad de delegar tareas (trámites u otras tareas recogidas en el flujograma del procedimiento).   |   |   |
| 26. En cada tarea que se incluya en el diagrama de flujo de un procedimiento se pueden mostrar documentos clave asociados a la tarea.  |   |   |
| 27. Cada tarea permite establecer un plazo máximo de ejecución   |   |   |
| 28. Se permite efectuar modificaciones sobre la marcha, por las personas debidamente autorizadas, en el modelado de un determinado expediente para acomodarlo a circunstancias imprevistas o corrección de errores.                        | X | X |
| 29. Existen trazas de auditoría sobre los procesos alterados en el modelado.   | X | X |
| 30. Se elaboran índices electrónicos de los expedientes finalizados y se firmarán mediante sello o firma electrónica.  |   |   |
| 31. La herramienta permite enlazar y relacionar distintos expedientes entre sí.  |   |   |
| 32. Se contempla el archivado y foliado de un expediente, así como la obtención o exportación, en cualquier momento, del expediente completo, incluyendo documentos electrónicos, formularios y metadatos.                                 |   | X |
| 33. Se permite el acceso a los documentos: incluye las funcionalidades necesarias para localizar un documento, por búsqueda indexada o por sus metadatos. El sistema permite localizar los documentos por distintos criterios de búsqueda. |   | X |
| 34. Se pueden visualizar u ocultar de los datos del expediente de forma automática en función del tipo de proceso, así como del rol del usuario.   | X | X |

|   |  |                |                      |  |            |
|---|--|----------------|----------------------|--|------------|
| <br>Comisión Asesora | Informe de valoración de las empresas licitadoras para el expediente de contratación 2021/001472 Implantación, soporte y mantenimiento de una Plataforma de Administración Electrónica en la Universidad Complutense de Madrid | Versión<br>1.0 | Fecha<br>20-jul-2021 | Entorno / Sistema<br>Documento de valoración | Pág.<br>19 |
|---|--|----------------|----------------------|--|------------|

|   |   |   |
|---|---|---|
| 35. Permite la visualización gráfica del modelo del procedimiento, con señalización de las tareas activas, del camino seguido y de los pasos posteriores.   |   | X |
| 36. El gestor de expedientes permitirá recuperar documentos previamente aportados por un ciudadano introduciendo su DNI y mostrando un listado con los nombres de aquellos documentos que no hayan caducado aún (se debe almacenar fecha de caducidad a los efectos de reutilización).  |   | X |
| 37. El sistema comunica a los gestores responsables de las fases activas de cada procedimiento que tienen trabajo pendiente al producirse cada transacción y lanza las alertas previstas al acercarse los plazos.   |   |   |
| 38. Incorpora un sistema de control de plazos con preaviso del cumplimiento de los mismos, basándose en un calendario configurable  |   |   |
| 39. Se pueden imprimir los expedientes: permite la impresión de la información de los expedientes en base a informes predefinidos; exportación de la misma a formato PDF y otros formatos (tablas/Excel)  |   | X |
| 40. Incluye una herramienta de Cuadro de Mandos Integral, como apoyo a la toma de decisiones, que permite obtener, con diferentes criterios, cualquier dato estadístico e indicadores de gestión, así como la emisión automática de Informes al respecto.   | X | X |
| 41. Estos indicadores pueden ser definidos y configurados por parte de la UCM y se pueden definir diferentes niveles de agregación y vistas.  | X | X |
| 42. El Cuadro de Mandos permite la explotación gráfica y estadística de la información contenida en los expedientes y procedimientos.   | X | X |
| 43. El sistema tiene la posibilidad de configurar diferentes cuadros de mando, de tal forma que permita personalizar la información que se muestra en función del perfil del usuario  | X | X |
| 44. Contempla la posibilidad de establecimiento de políticas de retención de los documentos para su eliminación o paso al Sistema de Archivo de la UCM en función del ciclo de vida asociado.   | X | X |
| 45. Los documentos se generarán automáticamente basándose en plantillas predefinidas, teniendo en cuenta el software ofimático de la UCM. Asimismo, el sistema deberá poder generar documentos en formato PDF.  |   |   |
| 46. Existe un sistema amigable para el mantenimiento de las plantillas de documentos, de modo que éste pueda ser mantenido por usuarios que no tengan un perfil técnico.  |   | X |
| 47. Se puede reeditar por parte de los usuarios finales los documentos generados automáticamente.   |   | X |
| 48. La plataforma tiene capacidad de mensajería electrónica mediante SMS y correo electrónico.  | X | X |
| 49. El interesado puede identificar un dispositivo electrónico y/o una dirección de correo electrónico que servirán para el envío de los avisos, distinto del de la práctica de notificaciones.   |   | X |
| 50. Las notificaciones que se lleven a cabo en papel, también se podrán notificar al interesado en la Sede Electrónica. Si el interesado accediera al contenido de la notificación a través de la Sede Electrónica, se le ofrece la posibilidad de que el resto de notificaciones se puedan realizar a través de medios electrónicos. | X | X |

|   |   |                        |                              |  |                    |
|---|---|------------------------|------------------------------|--|--------------------|
|  <p>Comisión Asesora</p> | <p>Informe de valoración de las empresas licitadoras para el expediente de contratación 2021/001472 Implantación, soporte y mantenimiento de una Plataforma de Administración Electrónica en la Universidad Complutense de Madrid</p> | <p>Versión<br/>1.0</p> | <p>Fecha<br/>20-jul-2021</p> | <p>Entorno / Sistema<br/>Documento de valoración</p> | <p>Pág.<br/>20</p> |
|---|---|------------------------|------------------------------|--|--------------------|

Madrid, 20 de julio de 2021

Miembros de la Comisión Asesora:

|   |                                    |                                       |
|---|------------------------------------|---------------------------------------|
|   |                                    |                                       |
| <p>Fdo.: María Teresa Galino Mateos</p> | <p>Fdo.: Jaime Arias Javaloyes</p> | <p>Fdo.: Juan Miguel Moreno López</p> |