



Expediente N202100123

Índice de contenidos

1.	ESQUEMA DE VALORACIÓN	3
	OFERTAS PRESENTADAS	
3.	VALORACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS	<u>c</u>
3	3.1. DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA S.L	<u>S</u>
4	RESUMEN DE VALORACIONES	16





1. ESQUEMA DE VALORACIÓN

Criterios de adjudicación. Los criterios que han de servir de base para la adjudicación del presente contrato, así como su orden de importancia y ponderación, se relacionan en el apartado denominado *Árbol de Criterios de Adjudicación* donde se recoge su identificación, así como el peso con el que participan en el conjunto de la valoración.

En el caso de igualdad entre dos o más ofertas, desde el punto de vista de los criterios que sirven de base para la adjudicación, se estará a lo dispuesto en el artículo 147.2 de la LCSP.

Ofertas anormalmente bajas. En los casos en que se presuma que una oferta resulta inviable por haber sido formulada en términos que la hacen anormalmente baja, podrá excluirse del procedimiento de licitación, siempre que la misma reúna los parámetros objetivos que a continuación se exponen:

- a) Cuando el único criterio de adjudicación sea el del precio, se aplicarán los parámetros previstos en el artículo 85 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas para apreciar las "ofertas desproporcionadas o temerarias en las subastas".
- b) Cuando se utilicen una pluralidad de criterios de adjudicación, se estará a lo establecido en el ANEXO C adjunto al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en que se han de establecer los parámetros objetivos que deberán permitir identificar los casos en que una oferta se considere anormal, referidos a la oferta considerada en su conjunto.

No obstante, antes de rechazar una oferta por esa se deberá requerir al licitador o licitadores que las hubieren presentado dándoles plazo suficiente para que justifiquen su oferta, con arreglo a lo establecido en el artículo 149 de la LCSP.

En todo caso, los órganos de contratación rechazarán las ofertas si comprueban que son anormalmente bajas porque vulneran la normativa sobre subcontratación o no cumplen las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral, nacional o internacional, incluyendo el incumplimiento de los convenios colectivos sectoriales vigentes, en aplicación de lo establecido en el artículo 201.

Si el órgano de contratación, estimase que la oferta no puede ser cumplida como consecuencia de la inclusión de valores anormales, la excluirá de la clasificación y acordará la adjudicación a favor de la mejor oferta, de acuerdo con el orden en que hayan sido clasificadas conforme a lo señalado en el apartado 1 del artículo 150.



Árbol de criterios de adjudicación.

ASPECTOS A VALORAR	PUNTOS	N1	N2	TOTAL
1. OFERTA ECONÓMICA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE	50,00			50%
1.1 IMPORTE DE LICITACIÓN	50,00		100,00%	
1.1.1 Importe de la proposición económica.	50,00	100,00%		

1. OFERTA TÉCNICA EVALUABLE SUJETA A JUICIO DE VALOR	50,00			50%
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN.	25,00		50,00%	
1.1.1 Plataforma sw. Proyecto de Implementación.	25,00	50,00%		
1.2 SOPORTE Y MANTENIMIENTO	20,00		40,00%	
1.2.1 Mantenimiento Plataforma. Plan de Calidad.	20,00	40,00%		
1.3. METODOLOGÍAS.	5,00		10,00%	
1.3.1 Metodologías de Gestión.	5,00	10,00%		•

→ Valoración de la oferta técnica cuya ponderación depende de un juicio de valor: 50 puntos.

Se valorará propuesta de la empresa licitadora para cada uno de los siguientes apartados.

Se advierte a las empresas licitadoras que <u>SERÁN RECHAZADAS</u> aquellas propuestas en las que se incluya <u>en el SOBRE B, referencias económicas</u> de algún tipo y que por tanto deban incluirse en el SOBRE C.

Se establece como **UMBRAL MÍNIMO** de puntuación, alcanzar 25 puntos en la valoración del **SOBRE B**, correspondiente a la *"OFERTA TÉCNICA CUYA PONDERACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR"*.

Por tanto, aquellas proposiciones que no alcancen un mínimo de 25 puntos, de los 50 puntos correspondientes a la valoración del indicado SOBRE B, serán EXCLUIDAS de la licitación y, por lo tanto, el SOBRE C no será abierto ni, consiguientemente, valorado.

Asimismo, se producirá el RECHAZO de la oferta en los siguientes casos:

a. Aportar en el presente **SOBRE B** información alguna respecto a la oferta evaluable automáticamente (**SOBRE C**).



Expediente N202100123

- **b.** Propuestas técnicas ofertadas por las empresas licitadoras de cuyo contenido se desprendan incumplimientos de las prescripciones técnicas.
- ➤ 1.1.-Descripción de la solución (25,00 puntos). Se valorará el grado de detalle con el que se describe la solución propuesta, así como la viabilidad de la misma y su adecuación a los requerimientos indicados en los Pliegos que rigen la presente licitación, especificando para ello:

<u>Plataforma software</u>. Se valorará el grado de detalle con el que se describe la plataforma ofertada, así como la viabilidad de la misma y su adecuación a los requerimientos funcionales indicados en los pliegos que rigen la presente licitación. En relación a dichas funcionalidades, se valorará la descripción detallada de cada una de ellas así como el grado de flexibilidad de las mismas. Asimismo, se valorarán aspectos en cuanto a la imagen y amigabilidad del interfaz de usuario, así como si éste es eficaz y intuitivo. Se valorará que la plataforma ofertada sea ágil, Intuitiva, bien estructurada, rápida, usable, navegable y que permita una atractiva experiencia al usuario.

Se valorará la arquitectura de la solución, dimensionamiento de red entre los diferentes elementos, categorización de tráfico, apertura de puertos, etc. Se valorarán los mecanismos de la herramienta para dar respuesta al Cumplimiento con las leyes de Protección de Datos.

<u>Proyecto Despliegue Plataforma</u>. Se valorará el enfoque estratégico del proyecto, especificando los aspectos diferenciadores de la propuesta realizada. Se valorará el alcance y aproximación de la solución propuesta para el proyecto objeto de la presente licitación.

Organización del Equipo de Trabajo. Se valorará la composición del Equipo de Trabajo adscrito a la ejecución del proyecto de despliegue e integración, que organizativamente se ajuste mejor a los requerimientos especificados en el Pliego de Prescripciones Técnicas, aportando para ello:

- Descripción de los perfiles profesionales asignados al proyecto.
- Relación del número de recursos para cada perfil así como la dedicación, y roles que ejercerán a lo largo de la ejecución del proyecto.
- ➤ 1.2. Soporte y Mantenimiento de la Plataforma (20,00 puntos). Se valorará descripción que incluya detalle de procedimientos para la prestación del servicio de mantenimiento correctivo y preventivo para los siguientes apartados:





- Descripción del Servicio de Mantenimiento de la plataforma de Telemedicina, identificando las acciones a realizar y perfiles responsables.
- Plan de Gestión de Incidencias. Descripción de los procedimientos, servicios remotos, sistemas centralizados y elementos de comunicación de incidencias a disposición de MC MUTUAL, así como del procedimiento de apertura y gestión de peticiones, consultas y asistencia técnica.
- Plan de Calidad propuesto que incluya metodologías del adjudicatario para garantizar el cumplimiento de los compromisos como por ejemplo mejoras en los niveles de servicio o la aportación de ejemplos de informes de SLAs que permitan identificar todas las incidencias y provisiones de servicios solicitados, los tiempos de resolución y el cálculo de la penalización asociada.
- ➤ 1.3. Metodologías de Gestión del Contrato (5,00 puntos). Se valorará la aportación de metodologías claras, concisas y adecuadas a los requerimientos indicados en los Pliegos que rigen la presente licitación, para los siguientes apartados:
 - Modelo de Relación
 - Metodologías de Gestión
 - Plan de Gestión. Se valorará la aportación de metodologías claras, concisas y adecuadas que abarquen todas las fases del ciclo de vida de la prestación del servicio, incluyendo la gestión del personal técnico, el seguimiento de la calidad, y cuantas tareas se estime necesarias para la gestión de la prestación del servicio.

Para la valoración de los apartados antes indicados, se atenderá a los siguientes parámetros, asignándose la correspondiente puntuación en función de la tabla que se indica a continuación:

- A. Nivel de Detalle y Calidad <u>insuficiente</u>: Nivel de presentación esquemático en el que no se detallen, en relación con el objeto del contrato, los aspectos más relevantes del mismo.
- **B. Nivel de Detalle y Calidad <u>superficial</u>:** Nivel de presentación esquemático en el que se detallan de forma superficial, en relación con el objeto del contrato, los aspectos más relevantes del mismo.
- C. Nivel de Detalle y Calidad correcto: Nivel de presentación detallado y de cuya lectura y análisis se desprende, en relación con el objeto del contrato, que su aplicación garantiza un nivel de calidad correcto en la ejecución del mismo.



Expediente N202100123

- D. Nivel de Detalle y Calidad <u>notable</u>: Nivel de presentación detallado y de cuya lectura y análisis se desprende, en relación con el objeto del contrato, que su aplicación garantiza un nivel de calidad notable en la ejecución del mismo.
- E. Nivel de Detalle y Calidad <u>excelente</u>: Nivel de presentación detallado y de cuya lectura y análisis se desprende, en relación con el objeto del contrato, que su aplicación garantiza un nivel de calidad excelente y con valor diferencial en la ejecución del mismo.

CRITERIO		PUNTUACIÓN			
CRITERIO	A (0%)	B (30%)	C (50%)	D (70%)	E (100%)
1.1.1 Plataforma sw. Despliegue Plataforma.	0,00	7,50	12,50	17,50	25,00
1.2.1 Soporte y Mantenimiento Plataforma	0,00	6,00	10,00	14,00	20,00
1.3.1 Metodologías de Gestión.	0,00	1,50	2,50	3,50	5,00



Expediente N202100123

2. OFERTAS PRESENTADAS

Las empresas licitantes al presente concurso, han sido las siguientes:

• DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA S.L. (NIF: B-87615100)

APERTURA SOBRES A:

Se procedió a la apertura del SOBRE A de la única empresa licitadora presentada, en fecha 22 de marzo de 2021.

APERTURA SOBRES B:

Se procedió a la apertura del SOBRE B (oferta técnica evaluable sujeta a juicio de valor) de la empresa licitadora, en fecha **24 de marzo de 2021**.

Se procede pues a la valoración de la propuesta.



3. VALORACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS

De acuerdo a los criterios establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se procede a la valoración técnica sujeta a juicio de valor de la única oferta presentada.

3.1. DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA S.L.

CRITERIO 1.1. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN	Puntuación (Criterio)
SUBCRITERIO 1.1.1 Plataforma SW. Proyecto de Implementación.	
VALORACIÓN:	
PLATAFORMA	
La plataforma ofertada cubre con los requerimientos funcionales exigidos en el pliego. En la oferta se hace un repaso de las especificaciones que debe cumplir la solución, y lo muestra con imágenes de la plataforma y con una descripción detallada.	
Se acompañan las explicaciones con variedad de capturas de pantalla que ilustran el funcionamiento de la aplicación y corroboran las afirmaciones realizadas.	
El interfaz de usuario es amigable, eficaz e intuitivo. La Plataforma ofertada es ágil, intuitiva, está bien estructurada, es rápida, usable, navegable y permite una atractiva experiencia al usuario.	17,50 (D)
Las características funcionales del Servicio de Prescripción de ejercicio terapéutico a domicilio descritas, el licenciamiento y administración y operación de la plataforma cumple con los requisitos solicitados en el pliego.	
Dispone de la relación de todos los trabajadores, sus datos, estado y alertas y permite crear y editar sus fichas. Además, permite la integración con el HIS.	
Dispone de acceso a <u>12.000 vídeos</u> con ejercicios, claramente divididos y diferenciados por especialidad y patología y permite establecer un plan de rehabilitación del trabajador de forma individualizada, con acceso por parte del trabajador, de su entorno, así como los profesionales involucrados.	
A parte de los vídeos, como soporte gráfico de los ejercicios, disponen de imágenes con las que se describe el ejercicio, aunque no se especifica que	

Página 9 / 16





dispongan siempre de la posición de partida y diferentes movimientos del ejercicio.

Permite acceder a protocolos estándares según patología y permite que MC-Mutual cree sus propios protocolos para todas las ubicaciones. El fisioterapeuta también puede crear y guardar sus propios protocolos, así como modificarlos para cada trabajador en función de la evolución de la lesión y sus necesidades.

Cabe destacar que dispone de herramientas de búsqueda de ejercicios por palabras y por categorías.

La plataforma permite que los ejercicios (vídeos e imágenes) se visualicen desde dispositivos conectados en red (móvil, tableta u ordenador del paciente). El profesional crea un protocolo personalizado para la patología y situación del paciente y le da acceso a él o se lo envía por correo electrónico.

En caso de requerir un nuevo vídeo la empresa lo realizará en el plazo de 4 semanas sin coste añadido, con un máximo de 10 anuales.

Dispone de sistemas de alertas en las diferentes fases del proyecto y permite enviar desde el centro una serie de recordatorios automáticos con citas, tareas o recomendaciones.

Es posible parametrizar la plataforma para visualizar los pacientes de otros profesionales del mismo centro.

Dispone de un sistema de mensajería por correo electrónico o directo, de envío de comunicados (para su completo funcionamiento es recomendable la descarga de una APP por parte del trabajador protegido).

Permite generar gráficos de evolución y la extracción y tratamiento de las respuestas a los cuestionarios enviados a los trabajadores, en cada uno de los protocolos.

Permite agrupar la información del trabajador en una sola vista, permitiendo crear pautas personalizadas de rehabilitación de forma rápida.

Agrupa diferentes widgets de información que el paciente puede requerir en cada etapa.

Permite la carga y uso de cuestionarios en tiempo real. La versión app personalizada permite la carga de cuestionarios en formato *click*. No se especifica que los cuestionarios permitan añadir un audio que ayude a entender las preguntas.

La Plataforma tiene un orquestador que permite la definición, creación, modificación o eliminación de flujos en tiempo real (seleccionar y arrastrar





objetos).

La información introducida en la plataforma está estructurada en arquetipos y en función a los estándares internacionales, bien sea de estructuración de datos, definición de patologías, etc.

Dispone de <u>120 licencias</u> que podrán ser utilizadas indistintamente en los centros asistenciales o clínicas.

La plataforma cuenta con un <u>portal de administración</u> para la configuración y la gestión de los servicios y sus actores. Una vez creados los usuarios y centros, la estructura jerárquica de MC Mutual podrá cambiar nombres de usuarios, contraseñas o permisos de visualización de los usuarios. Los aspectos de personalización de *look & field* se realizan por parte de DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA S.L. inicialmente. Una vez la plataforma esté personalizada, MC Mutual dispondrá de un menú de administración para gestionar los cambios.

Permite integrar wearables si se trabaja a través de la APP.

La Plataforma está disponible <u>24x7</u> y garantizan el funcionamiento <u>de 8 a 20h</u> de lunes a domingo.

No especifica que se puedan realizar informes estadísticos, pero se puede solicitar a Fisiovideo una extracción masiva de datos en formato .csv convertible a Excel para el análisis posterior.

La oferta cumple con los requisitos de protección de Datos y Seguridad solicitados pero deberán ser satisfechos y verificados durante la implantación.

La oferta cumple con los requisitos técnicos del servicio de prescripción de ejercicio terapéutico a domicilio solicitados.

El software está basado al 100% y por tanto, la plataforma no requiere de instalación.

La solución es escalable, la plataforma es multicanal y se ofrece como servicio totalmente basado en la nube. El programa de ejercicios es configurable. El profesional sanitario puede acceder desde cualquier dispositivo conectado a la red con las especificaciones del pliego y se visualizará con los navegadores web especificados.

PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN

La oferta cumple con los requisitos solicitados con relación a la implantación de la plataforma, tanto en el despliegue y el soporte post-arranque, como en





la garantía de la solución y el personal técnico.

La Plataforma Fisiovideo será accesible para los trabajadores protegidos y toda la red de centros de MC-Mutual en un plazo máximo de un mes y se detalla la organización del soporte post-arranque i el correcto funcionamiento en los momentos iniciales.

DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA S.L. ofrece un periodo de garantía de 12 meses naturales a contar des de la entrega de la solución a MC Mutual y realizará el soporte necesario para solventar las deficiencias detectadas imputables a la empresa.

Se comprometen a mantener las reuniones de lanzamiento (kickoff) y preparación de cada fase, con aceptación del equipo técnico de MC-Mutual y usuarios; así como a la formación del personal y a la gestión y seguimiento del proyecto, con reuniones de seguimiento con la dirección de la División de Sistemas de Información y con el Responsable funcional de MC MUTUAL, en las oficinas centrales de MC Mutual.

La oferta contempla la formación a usuarios formadores de MC-Mutual y a personal técnico.

La empresa se compromete a formar a usuarios formadores, a entregar un Manual para Profesionales y dar acceso a los vídeos FAQ con tutoriales. Se presenta un contenido detallado con la planificación de la formación ofertada acorde a las especificaciones de licitación, incluyendo la formación técnica sobre la plataforma con los requisitos especificados en el pliego y en las dependencias especificadas. Se presenta calendario resumen del proyecto de implantación de la plataforma.

El personal técnico que participará en la implantación se considera apropiado.

Nivel de presentación detallado y de cuya lectura y análisis se desprende, en relación con el objeto del contrato, que su aplicación garantiza un nivel de calidad notable en la ejecución del mismo. Obtiene una D.

TOTAL 17,5



CRITERIO 1.2 SOPORTE Y MANTENIMIENTO	Puntuación (Criterio)
SUBCRITERIO 1.2.1 Mantenimiento Plataforma. Plan de Calidad.	
VALORACIÓN:	
MANTENIMIENTO PLATAFORMA	
La oferta cumple con los requisitos solicitados con relación al mantenimiento de la plataforma, descripción del servicio de mantenimiento y de soporte, las tareas a realizar dentro del servicio y las condiciones y gestión de prestación del servicio.	
La prestación del servicio de plataforma objeto del contrato se realizará des de la nube, no requiriendo ningún hardware específico instalado en MC Mutual Todos los aspectos de mantenimiento de la plataforma, hardware, sistema operativo, aplicación y su operación, serán llevadas a cabo según ese formato de servicio, es decir <u>Software as a Service</u> (SaaS) y, por tanto, no requerirán de actuaciones relacionadas con MC Mutual.	
DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA S.L. atenderá los servicios de mantenimiento correctivo y mantenimiento evolutivo/adaptativo de la plataforma.	14 (D)
El funcionamiento de la empresa adjudicataria estará <u>basado en la metodología</u> <u>ITIL</u> .	
El servicio de soporte cubrirá las solicitudes relativas a incidencias, consultas y peticiones y será prestado por un equipo estructurado en 3 niveles (canal de entrada y resolución, especialistas y fabricante). Las vías de comunicación con el servicio de atención de usuarios estarán disponibles mediante teléfono, correo electrónico y a través de la herramienta de ticketing. Toda la actividad se registrará en herramienta de ticketing y se podrá acceder desde MC Mutual para ver el estado en que se encuentra cada ticket.	
Se dispondrá de asistencia por acceso remoto.	
En una solicitud catalogada como incidencia, se comprometen a restablecer el servicio en el menor tiempo posible y siempre dentro del tiempo comprometido como SLA. DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA S.L. realizará las tareas de diagnóstico y resolución de incidencias de acuerdo con los requisitos solicitados (el servicio estará disponible de 8:00 a 20:00h de lunes a viernes laborables)	





Realizará las tareas de investigación y diagnóstico de las incidencias recibidas, la revisión de su catalogación y priorización, y la resolución de las mismas, así como el escalado a otros grupos de soporte de segundo nivel en caso necesario.

La empresa pondrá a disposición de MC MUTUAL un sistema de análisis de las incidencias registradas y de su seguimiento y realizará un mantenimiento preventivo.

Adicionalmente DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA S.L. pone a disposición los siguientes elementos:

- Guías y documentación de usuario que se podrían incorporar a la Intranet de MC Mutual.
- Guías de tratamientos disponibles en la plataforma.
- Análisis de los tickets de la herramienta de ticketing

Se incluye en la oferta una descripción de los procedimientos, servicios remotos, sistemas centralizados y elementos de comunicación de incidencias que pondrá a disposición de MC Mutual sin un detalle exhaustivo.

PLAN DE CALIDAD

La oferta cumple con los requisitos solicitados con relación al plan de calidad.

En la oferta se remarca que la resolución de las incidencias se hará antes de 32 horas dentro del horario de servicio.

La empresa oferta reportar para cada intervención realizada, el nivel de cumplimiento de los niveles de servicio solicitados con la información establecida en el pliego.

La empresa incluye en su plan de calidad la metodología solicitada para garantizar el cumplimiento de los compromisos especificados (procedimientos de cálculos de los SLA, contraste de datos, posibilidad de añadir nuevos SLA, propuesta de penalizaciones y el plazo máximo de entrega de los indicadores SLA).

DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA S.L. realizará el seguimiento de las consultas y peticiones para evitar que se produzcan reaperturas de incidencias. Asignará al proyecto y al servicio una figura con la función de Controlador de Calidad, independiente de los equipos prestadores del servicio

Nivel de presentación detallado y de cuya lectura y análisis se desprende, en relación con el objeto del contrato, que su aplicación garantiza un nivel de calidad notable en la ejecución del mismo. Obtiene una D.



Expediente N202100123

TOTAL 14,0

CRITERIO 1.3. METODOLOGÍAS	Puntuación (Criterio)
SUBCRITERIO 1.3.1 Metodologías de Gestión.	
VALORACIÓN:	
Gestión del contrato	
DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA S.L. asigna e identifica un responsable del servicio como máximo responsable del contrato, de la ejecución, de la implantación y provisión del servicio de plataforma y propone la realización de dos comités, el de Dirección del Servicio, convocado a petición de cualquiera de las partes y el de Seguimiento, con periodicidad semestral.	3,5 (D)
En las reuniones con el Responsable Funcional y adicionalmente bajo demanda de MC MUTUAL, se presentaran, por parte de la empresa adjudicataria, los Informes de Seguimiento indicados en el pliego.	
Se incluye en la oferta una descripción de la gestión del personal técnico.	
Nivel de presentación detallado y de cuya lectura y análisis se desprende, en relación con el objeto del contrato, que su aplicación garantiza un nivel de calidad notable en la ejecución del mismo. Obtiene una D	
TOTAL	3,5



4. RESUMEN DE VALORACIONES

Una vez valorada la oferta presentada, de conformidad a los criterios de valoración expuestos, se elabora el siguiente cuadro resumen de puntuaciones obtenidas de los aspectos técnicos cuya puntuación depende de un juicio de valor:

ASPECTOS A VALORAR	PUNTUACIÓN MÁXIMA	DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA S.L.
1. OFERTA TÉCNICA EVALUABLE SUJETA A JUICIO DE VALOR	50,00	35,00
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN.	25,00	17,50
1.1.1 Plataforma sw. Proyecto de Implementación.	25,00	17,50
1.2 SOPORTE Y MANTENIMIENTO	20,00	14,00
1.2.1 Mantenimiento Plataforma. Plan de Calidad.	20,00	14,00
1.3. METODOLOGÍAS.	5,00	3,50
1.3.1 Metodologías de Gestión.	5,00	3,50