

INFORME REFERENTE A LOS CRITERIOS TÉCNICOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA SOBRE LAS OFERTAS RECIBIDAS PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE SOFTWARE GUEST INTELLIGENCE PARA LA GESTIÓN DE LA VOZ DEL CLIENTE Y ENVÍO DE ENCUESTAS PERSONALIZADAS EN HOTELES CON DESTINO A PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA. S.M.E., S.A.

1. ANTECEDENTES

El objeto de la presente licitación es la contratación de los servicios de Software Guest Intelligence para la gestión de la voz del cliente y envío de encuestas personalizadas en hoteles con destino a Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A.

El objeto de este contrato no se encuentra dividido en lotes.

Elaborada la documentación técnica, desde la Dirección de Inversiones y Compras se ha procedido a la correspondiente convocatoria de licitación pública.

2. OFERTAS PRESENTADAS:

Una vez finalizado el plazo de presentación de ofertas y subsanación de la documentación técnica, a continuación, se indican las propuestas admitidas a licitación:

- SHIJI INFORMATION TECHNOLOGY SPAIN S.A.

3.- VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS TÉCNICOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA DE LAS OFERTAS PRESENTADAS.

Los criterios técnicos evaluables mediante juicio de valor establecidos en el Pliego fueron los siguientes:

7.1. PROPUESTA TÉCNICA..... 65 puntos

Para poder continuar en el proceso de licitación, se deben cumplir los estándares de calidad y las condiciones de servicio especificados en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se valorarán y puntuarán los siguientes aspectos:

7.1.2. CRITERIOS TÉCNICOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA O PUNTUACIÓN DIRECTA

La atribución de puntuación de los criterios técnicos evaluables mediante fórmula o puntuación directa responde a la siguiente fórmula:

$$(1 - [(puntuación\ mejor\ oferta - puntuación\ oferta\ n) / (puntuación\ máxima)]) * 39,00$$

Se valorarán y puntuarán los siguientes criterios de valoración, sobre una puntuación máxima de 60 puntos:

- *Diseño responsivo con versiones o plantillas de aplicación en función de tipo de terminal (Pc's, Tablet o smartphone)..... Hasta 10 puntos.*
 - *No tiene diseño responsivo o es un diseño deficiente..... 0 puntos*
 - *Tiene diseño responsivo 3 puntos*
 - *La aplicación móvil tiene un diseño nativo..... 10 puntos.*

- *La aplicación ofrece libertad completa para configurar la competencia por parador y por cadena..... 10 puntos*
- *La aplicación permite realizar el estudio de casos, consistiendo el mismo en el estudio de una incidencia o área de mejora conjuntamente con el experto en Voz del Cliente, la solución del caso, la comprobación del resultado y la publicación en la aplicación para que la solución pueda ser replicada6 puntos*
- *Capacidad de generar y enviar notificaciones de alerta por 'desempeño negativo de los principales KPI' de manera automática.....3 puntos.*
- *Capacidad de responder desde la misma plataforma a las reseñas en Tripadvisor, Google y Booking (principales webs de comentarios de clientes que representan el 80% del volumen de reseñas) a través de integración de API o deep link, de acuerdo con la siguiente distribución.....Hasta 8 puntos*
Desglosado en:
 - *Poder contestar desde la propia plataforma a las reseñas de Booking.....2 puntos*
 - *Poder contestar desde la propia plataforma a las reseñas de Booking y de Google.....4 puntos*
 - *Poder contestar desde la propia plataforma a las reseñas de Tripadvisor, de Google y de Booking.....8 puntos*
- *Posibilidad de envío de encuestas a través de diferentes canales: What's app, Telegram, Wechat..... Hasta 10 puntos*
 - *What's app 2 puntos*
 - *What's app y Wechat 5 puntos*
 - *What's app, Wechat y Telegram 10 puntos*
- *El indicador de rendimiento principal está basado en información de reseñas en más de 150 portales de opinión locales e internacionales3 puntos*
- *Capacidad para obtener información de la fuente "El tenedor / The fork" para el área de restauración... 4 puntos.*
- *Posibilidad de ver menciones de la competencia a nivel parador y departamento..... 6 puntos*

Cada uno de los criterios técnicos evaluables mediante fórmula se acreditará mediante declaración responsable del licitador.

4.- EVALUACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA SEGÚN LOS CRITERIOS DE FÓRMULA:

Se verifica la entrega de la documentación solicitada como parte del sobre 3 a entregar por las empresas admitidas a licitación y según lo requerido en el pliego de condiciones, con el fin de evaluar los criterios de fórmula.

Conforme a lo establecido en el Pliego de Condiciones de Contratación para la evaluación del sobre 3 CRITERIOS TÉCNICOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA, se analiza toda la documentación presentada y cuyo resumen de puntuación se detalla en la siguiente tabla.

	Máx. 60 puntos	Obtenidos
Diseño responsivo con versiones o plantillas de aplicación en función de tipo de terminal (Pc's, Tablet o smartphone, desglosado en:	10	
No tiene diseño responsivo o es un diseño deficiente..... 0 puntos		
Tiene diseño responsivo 3 puntos		3
La aplicación móvil tiene un diseño nativo..... 10 puntos.		
La aplicación ofrece libertad completa para configurar la competencia por parador y por cadena	10	10
La aplicación permite realizar el estudio de casos, consistiendo el mismo en el estudio de una incidencia o área de mejora conjuntamente con el experto en Voz del Cliente, la solución del caso, la comprobación del resultado y la publicación en la aplicación para que la solución pueda ser replicada	6	6
Capacidad de generar y enviar notificaciones de alerta por desempeño negativo de los principales KPI' de manera automática	3	3
Capacidad de responder desde la misma plataforma a las reseñas en Tripadvisor, Google y Booking (principales webs de comentarios de clientes que representan el 80% del volumen de reseñas) a través de integración de API o deep link, de acuerdo con la siguiente distribución, desglosado en:	8	
Poder contestar desde la propia plataforma a las reseñas de Booking.....2 puntos		
Poder contestar desde la propia plataforma a las reseñas de Booking y de Google.....4 puntos		
Poder contestar desde la propia plataforma a las reseñas de Tripadvisor, de Google y de Booking.....8 puntos		8
Posibilidad de envío de encuestas a través de diferentes canales: What's app, Telegram, Wechat	10	
What's app 2 puntos		
What's app y Wechat 5 puntos		5
What's app, Wechat y Telegram 10 puntos		
El indicador de rendimiento principal está basado en información de reseñas en más de 150 portales de opinión locales e internacionales	3	3
Capacidad para obtener información de la fuente "El tenedor / The fork" para el área de restauración	4	0
Posibilidad de ver menciones de la competencia a nivel parador y departamento	6	6
	60	44

PUNTUACIÓN TOTAL DE LAS OFERTAS DE LOS ASPECTOS TÉCNICOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR:

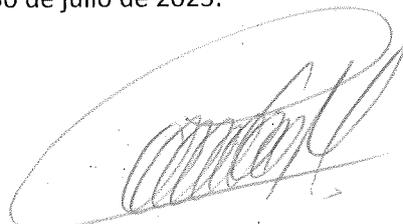
Tras aplicar la fórmula de puntuación $(1 - [(puntuación\ mejor\ oferta\ por\ lote - puntuación\ oferta\ n) / (puntuación\ máxima\ por\ lote)]) * 39$ las puntuaciones que han obtenido las empresas son las siguientes:

- SHJI INFORMATION TECHNOLOGY SPAIN S.A. – Obtiene 39 puntos.

Y para que así conste, se firma este informe en Madrid, a 30 de julio de 2023.



M^a Encina de la Cruz Fernández
 Coordinadora de Alojamiento y Experiencia de Cliente.



V^oB^o Carlos Martínez Martínez
 Director de Negocio