

INFORME DE ADJUDICACIÓN

Informe de adjudicación del contrato 'Servicio de implantación y mantenimiento de un sistema de gestión de turnos de espera en los campus de Cádiz, Puerto Real, Jerez y Bahía de Algeciras de la Universidad de Cádiz. Expediente: EXP013/2024/19'

Al contrato han presentado oferta las siguientes empresas:

- IDM Sistemas de Comunicación.
- ATIS. Soluciones & Seguridad.

Criterios de valoración

Las ofertas se valorarán sobre 100 puntos. Se adjudicará el contrato, a la oferta con mayor puntuación según los siguientes criterios:

Criterios automáticos:

- Precio: 60 puntos.

Calculado como el importe total del contrato instalación incluida, si la hubiese. Según la fórmula indicada.

Visitas de mantenimiento preventivo para el equipamiento: 10 puntos.
5 puntos por cada visita /año.

Criterios mediante juicios de valor:

Calidad y valor técnico del objeto del contrato: 15 puntos

- Facilidad de uso del sistema por parte de los usuarios. 5p.
- Facilidad de uso por parte del personal que use el servicio. 4p.
- Flexibilidad en la configuración de los turnos tanto remotos como presenciales. 4p.
- Otras características del servicio que se adapten a los requisitos de la Universidad. 2p.

Proveer de un sistema de atención remota por videoconferencia que permita el teletrabajo al personal que atienda el turno.

Incluido todos los costes del software usado.
Según el sistema ofrecido. 10 puntos

Envío de notificaciones gratuitas mediante SMS u otro medio aceptado de comunicación (por ej. WhatsApp). 5 puntos

CSV (Código de Verificación Segura)		Fecha	02/07/2024 12:44:07
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Original
Firmado por	JOSE MANUEL MEDINA GUTIERREZ		
Url de verificación	https://sede.uca.es/verifirma/code	Página	1/4

Fórmula de cálculo del precio:

$$VO = \frac{OM * PMO}{OF}$$

VO= Valoración de la oferta
 PMO= Puntuación máxima obtenible
 OF= Oferta
 OM= Menor oferta válidamente emitida

Puntuación criterios por juicio de valor

La puntuación obtenida por las empresas según la valoración de los criterios que se obtienen mediante el juicio de valor de las ofertas presentadas es la siguiente:

IDM Sistemas de Comunicación

Calidad y Valor Técnico

- Facilidad de uso del sistema por parte de los usuarios.

El sistema es un entorno web completo. La pantalla que muestra los turnos es configurable y permite ser dividida mostrando imágenes y vídeo.

Sólo permite identificación por DNI y no por otro medio como el correo electrónico. El proceso de obtención de la cita y su confirmación es ágil mediante correo de confirmación y código QR que se puede validar en el terminal.

Permite una integración básica de la atención telefónica.

2,5p.

- Facilidad de uso por parte del personal que use el servicio.

La aplicación para el personal es versátil y permite una buena gestión de los distintos servicios (colas) y modificación de parámetros por uno o varios administradores con distintos tipos de roles. Dispone de un módulo específico de estadísticas muy completo.

3p.

- Flexibilidad en la configuración de los turnos tanto remotos como presenciales.

La aplicación de gestión permite una amplia variedad de opciones de configuración que permite adaptarse a los requisitos que requiere la Universidad.

3p.

- Otras características del servicio que se adapten a los requisitos de la Universidad.

Se permite la integración básica con otras aplicaciones mediante webservices existentes y pequeñas adaptaciones de estos.

1p.

Puntos: 9,50

CSV (Código de Verificación Segura)		Fecha	02/07/2024 12:44:07
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Original
Firmado por	JOSE MANUEL MEDINA GUTIERREZ		
Url de verificación	https://sede.uca.es/verifirma/code	Página	2/4

Atención remota

La provisión de atención remota se hace mediante un desarrollo propio. El software no permite calibrar cámara y micro antes de hacer la llamada al usuario. Esto puede acarrear problemas a la hora de establecer la llamada. No se permite integración con otros sistemas.

Puntos: 5,00

Notificaciones

La plataforma permite el envío de mensajes SMS con notificación de la cita. Se podrá enviar un mensaje recordatorio unos días antes.

No se permite envío de mensajes por otro tipo de plataformas como Whatsapp.

Puntos: 2,50

ATIS. Soluciones & Seguridad

Calidad y Valor Técnico

- Facilidad de uso del sistema por parte de los usuarios.

El sistema es un entorno multicanal. La pantalla de reserva es configurable y permite mostrar texto y links (a pdf) con información o condiciones del servicio.

Se permite identificación por DNI y también por correo electrónico. El proceso de obtención de la cita y su confirmación es ágil mediante correo de confirmación y código QR que se puede validar en el terminal, también se puede validar por n.º del DNI o leyendo DNI electrónico si se indicó al hacer la reserva. Tiene opción para que un único usuario pida cita múltiple.

Permite una integración básica de la atención telefónica.

4p.

- Facilidad de uso por parte del personal que use el servicio.

La aplicación para el personal es versátil y permite una buena gestión de las distintas colas.

Permite un cuestionario previo completo para ser mostrado al operador cuando atiende la cita.

Dispone de estadísticas básicas de uso del servicio.

2,5p.

- Flexibilidad en la configuración de los turnos tanto remotos como presenciales.

La aplicación de gestión permite una amplia variedad de opciones de configuración que permite adaptarse a los requisitos que requiere la Universidad.

3p.

- Otras características del servicio que se adapten a los requisitos de la Universidad.

Se permite la integración completa mediante una API adaptable a las necesidades indicadas por la Universidad si fuera necesario.

2p.

Puntos: 11,50

CSV (Código de Verificación Segura)		Fecha	02/07/2024 12:44:07
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Original
Firmado por	JOSE MANUEL MEDINA GUTIERREZ		
Url de verificación	https://sede.uca.es/verifirma/code	Página	3/4

Atención remota

La provisión de atención remota se hace mediante software de fabricante Zoom, y opcionalmente se ofrece la posibilidad de usar Google Meet que es el software más comúnmente usado en la Universidad, lo que mejorará la experiencia de usuario. Estas dos opciones permite que el usuario puedan calibrar cámara y micro antes de hacer la llamada. Así mismo estas plataformas especializadas en videoconferencias ya es conocido que ofrecen una gran estabilidad en su funcionamiento.

Puntos: 8,00

Notificaciones

La plataforma permite el envío de mensajes SMS con notificación de la cita. Se podrá enviar un mensaje recordatorio unos días antes.

Se permitirá envío de mensajes por otro tipo de plataformas como Whatsapp mediante una integración básica.

Puntos: 3,50

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

El resultado de la valoración de las ofertas mediante juicio de valor es el siguiente:

Empresa	Puntos Calidad y Valor Técnico	Puntos Atención remota	Puntos Notificaciones	TOTAL
IDM Sistemas de Comunicación	9,50	5,00	2,50	17,00
ATIS. Soluciones & Seguridad	11,50	8,00	3,50	23,00

CSV (Código de Verificación Segura)		Fecha	02/07/2024 12:44:07
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Original
Firmado por	JOSE MANUEL MEDINA GUTIERREZ		
Url de verificación	https://sede.uca.es/verifirma/code	Página	4/4