Informe de valoració de les ofertes de Sobre "B" de l'Acord marc d'homologació de proveïdors per al subministrament de serveis de detecció de similituds en continguts digitals i serveis bàsics associats per les Entitats que integren el grup de compra.

Barcelona, 18 de juny de 2021

Informe tècnic de valoració de les **ofertes presentades en sobre "B" (documentació valorada conforme a judici de valor)** a l'Acord marc d'homologació de proveïdors per al subministrament de serveis de detecció de similituds en continguts digitals i serveis bàsics associats per les Entitats que integren el grup de compra.

Sumari

1. Propostes a valorar 3

2. Valoració de les propostes (fins a 45 punts) 3

2.1. Criteris opcionals (fins a 15 punts). 3
2.2. Formació inclosa sense cost addicional (fins a 15 punts). 4
2.3. Qualitat del servei (fins a 15 punts). 5

3. Resum de valoracions (Criteris qualitatius subjectius).....8

1. Propostes a valorar

S'analitzen i valoren com a **criteris subjectius** aquells que s'han contestat en el sobre B com a criteris qualitatius per criteris de valor i que es descriuen dins de la memòria tècnica de cada licitador pel servei ofert.

S'analitzaran i valoraran els Sobres "B" dels següents proveïdors:

1. COMPILATIO
2. PRIO INFOCENTER

2. Valoració de les propostes (fins a 45 punts)

Els Criteris Subjectius a valorar (fins a 45 punts) es desglossen en els següents subgrups de criteris:

- Criteris Opcionals (fins a 15 punts).
- Formació inclosa en el servei sense cost addicional (fins a 15 punts).
- Qualitat del servei (fins a 15 punts).

2.1. Criteris opcionals (fins a 15 punts).

Es valoren tres grups de criteris opcionals que els licitadors hauran d'indicar si acompleixen o no. Els criteris estan dividits en criteris d'usabilitat, de funcionalitat i de tecnologia i seguretat.

Cadascun dels criteris està ponderat amb una classificació de molt important (H), mitjanament important (M) i menys important (L) d'acord amb la necessitat per aquests criteris expressada per les Entitats participants.

Segons aquesta classificació, pel fet de respondre que "Sí" s'acompleix cadascun dels criteris el licitador obtindrà quatre punts per un criteri de tipus H, dos punts per un criteri de tipus M o un punt per un criteri de tipus L. Pels criteris que no s'acompleixin obtindrà zero punts.

Cadascun dels tres apartats (usabilitat, funcionalitat, i tecnologia/seguretat) es valora amb cinc punts de forma que la puntuació obtinguda en cada apartat s'atorga mitjançant la fórmula següent:

Punts atorgats per apartat = 5 * (Suma de punts assolits en l'apartat / Màxim de punts possibles de l'apartat)

La puntuació total d'aquest apartat serà la suma dels punts atorgats en cadascun dels tres apartats

(usabilitat, funcionalitat i tecnologia/seguretat).

2.1.1. Valoració de la proposta de criteris opcionals de COMPILATIO

S'han analitzat els comentaris adjuntats en algunes caselles qualificant la seva resposta de "Sí" o "No" sense que això hagi suposat cap canvi en la resposta donada.

Punts atorgats per usabilitat = 5 * (8/12) = 3,33
Punts atorgats per contingut = 5 * (44/79) = 2,78
Punts atorgats per tecnologia i seguretat = 5 * (24/28) = 4,29

La valoració corresponent als criteris opcionals és de **10,4 punts d'un total de 15 punts possibles.**

2.1.2. Valoració de la proposta de criteris opcionals de PRIO INFOCENTER

S'han analitzat els comentaris adjuntats en algunes caselles qualificant la seva resposta de "Sí" o "No" sense que això hagi suposat cap canvi en la resposta donada.

Punts atorgats per usabilitat = 5 * (12/12) = 5,00
Punts atorgats per contingut = 5 * (67/79) = 4,24
Punts atorgats per tecnologia i seguretat = 5 * (22/28) = 3,93

La valoració corresponent als criteris opcionals és de 13,17 punts d'un total de 15,00 punts possibles.

2.2. Formació inclosa sense cost addicional (fins a 15 punts).

Tal com especifica el plec tècnic les característiques que es valoraran en relació amb la formació inclosa dins del servei són:

- Diversitat de formats, continguts diferents per tipus d'usuaris i facilitat d'accés **(fins a 10 punts)**.
- Continguts específics per difondre la importància de ser original per millorar l'educació i per la creativitat **(fins a 3 punts)**.
- Idiomes en la formació: Català, Castella i Anglès **(fins a 2 punts)**.

2.2.1. Valoració de la proposta de formació de COMPILATIO

Presenta una formació diferenciada per cada "rol" o tipus d'usuari de l'eina amb diferents formats/freqüències i accessible tota la duració del contracte.

Té formació diferenciada per administradors, tècnics, professors i alumnes, amb continguts específics per a cada rol amb formats seminari web en directe (interactius) o en diferit.

Per aquest motiu, en acomplir les tres condicions que es valoren se li assignen els **10 punts.**

Disposa de continguts específics per difondre la importància de ser original i per millorar l'educació i fomentar la importància de la creativitat. Aquests continguts (PDF, vídeo...). Aquests continguts es posen a disposició de les entitats perquè decideixin com els volen difondre. És per aquest motiu que se li assignen els **3 punts.**

No ha esmentat disposar dels continguts formatius en català, tot i que sí que ho ha fet pel suport i les FAQ. És per aquest motiu que se li assigna **1 punt.**

La valoració corresponent a la formació és de **14 punts d'un total de 15 punts possibles.**

2.2.2. Valoració de la proposta de formació de PRIO INFOCENTER

Presenta una formació diversificada per cada "rol" o tipus d'usuari de l'eina amb diferents formats/freqüències i accessible tota la duració del contracte. Diferencia la formació per administradors, tècnics, professors i alumnes, amb continguts adaptats per cada un d'ells. Té previstos esdeveniments i seminaris web específics a banda dels continguts estàndard que ja disposa. Per aquest motiu se li assignen els **10 punts.**

Disposa de continguts específics per difondre la importància de ser original i per millorar l'educació i fomentar la importància de la creativitat. Aquests continguts es posen a disposició de les entitats perquè decideixin com els volen difondre. És per aquest motiu que se li assignen els **3 punts.**

Disposa de continguts formatius de seminari web en català, castellà i anglès, és per aquest motiu que se li assignen **2 punts.**

La valoració corresponent a la formació inclosa sense cost addicional és de **15 punts d'un total de 15 punts possibles.**

2.3. Qualitat del servei (fins a 15 punts).

Tal com especifica el plec tècnic les característiques que es valoraran com a elements qualitatius dins del servei són:

- **Disponibilitat (fins a 2 punts)**. Es valora els nivells de disponibilitat demostrats del servei, el compromís ofert i la transparència en com es permet seguir el nivell de disponibilitat del servei.

- **Temps de resposta (fins a 2 punts).** Es valora tant el nivell de resposta estadístic com

el compromès del servei en l'anàlisi d'un document tipus (fins a 20 MB) i el temps de resposta en l'enviament massiu de fins a 3.000 documents a analitzar. També es valora la transparència en el seguiment del temps de resposta del servei.

- **Nivell de suport del servei (fins a 6 punts).** Es valoraran els canals de suport existents, els idiomes català, castellà e anglès disponibles, els temps de resposta i resolució estadístics i els compromesos així com la transparència en el seguiment d'aquests temps de resposta i de resolució dins del suport.

- **Disponibilitat d'un suport local** en el territori que es pugui desplaçar a reunions amb les entitats participants **(fins a 2 punts).** Es valora l'aposta pel territori i l'atenció a les entitats participants.

- **Portal de seguiment del servei (fins a 2 punts).** Es valora l'existència d'un portal que permeti fer seguiment de les estadístiques d'ús, dels resultats de les anàlisis i d'altres indicadors estadístics del servei. També es valora que es pugui disposar de les estadístiques del servei a nivell agregat per a totes les entitats participants del servei dins d'aquest acord marc.

- **Enquestes de satisfacció dels usuaris/clients publicades (fins a 1 punt).** Es valora l'existència d'enquestes de satisfacció dels usuaris de les solucions proposades pels licitadors i que aquestes estiguin publicades i validades per entitats independents als licitadors.

2.3.1. Valoració de la proposta de qualitat de servei de COMPILATIO

Té una disponibilitat garantida de 98,5% i per tant no millora el 99% de referència. Facilita el seguiment de la disponibilitat del servei mitjançant el perfil del gestor de l'eina. Aquest permet fer una consulta de l'estat del servei però no del nivell de disponibilitat en un període o bé del compliment del nivell de disponibilitat. Per aquests motius se li assigna **1 punt.**

Quant a temps de resposta, en l'anàlisi d'un document especifiquen entre 10 i 20 minuts i per tant no millora el temps de referència de 3 minuts. Per un enviament de 3.000 documents indiquen una hora, millorant així la referència de 24 h. No indica transparència del temps empleat en l'anàlisi ni una forma de fer-ne el seguiment. És per aquest motiu que se li assigna **1 punt.**

Quant a suport, disposa d'un sistema ben estructurat i ofereixen les FAQ i el suport en català, castellà i anglès. Es compromet en els temps de resposta per cada tipus d'incident que es referencien en el plec tècnic, tot i que no en facilita el seguiment transparent. És per aquest motiu que se li assignen **5 punts.**

Quant al suport comercial local, indica que podrà assistir a reunions en castellà i anglès venint de fora del territori (actualment no hi té presència). Es compromet a disposar d'oficina i

representant en el territori condicionat al negoci generat per aquest acord marc. És per aquest motiu que se li assigna **1 punt.**

Quant a portal de seguiment del servei en proposa un que descriu en la proposta i que permet fer el seguiment del servei i les principals mètriques d'ús del servei i dels resultats de les anàlisis. No proporciona estadístiques agregades de les diferents Entitats, indica que per fer l'agregació caldrà partir dels diferents fitxers CSV generats per a cada Entitat. És per aquest motiu que se li assigna **1 punt.**

Quant al seguiment de la satisfacció dels clients, no presenta informes i argumenta la fidelitat dels seus clients com a millor demostració de la satisfacció. És per aquest motiu que se li assignarà **0 (zero) punts.**

La valoració corresponent a la qualitat del servei és de **9 punts d'un total de 15 punts possibles.**

2.3.2. Valoració de la proposta de qualitat de servei de PRIO INFOCENTER

Garanteix una disponibilitat de 99,6% millorant així la referència del 99%. Permet el seguiment de la disponibilitat del servei des d'una adreça web pública i especifica per aquesta finalitat. *https://status.ouriginal.com*. Per aquests motius se li assignen els **2 punts.**

Quant a temps de resposta en l'anàlisi d'un document, argumenten que pot ser inferior a tres minuts depenen del moment de concurrència i demanda, del tipus de document i de la dificultat de l'anàlisi (idiomes). En el cas de l'enviament de 3.000 documents millora la referència de vint-i-quatre hores. Es compromet a donar transparència del temps mig empleat en l'anàlisi. És per aquests motius que se li assignen **2 punts.**

Quant a suport, disposa d'un sistema de suport en castellà i anglès. També accepta rebre els missatges en català tot i que la resposta serà en castellà. Es compromet als temps de resposta expressats en el plec per cada tipus d'incident millorant el temps de resposta en el crític i l'urgent. Facilita el seguiment transparent d'aquests temps de resposta. És per aquest motiu que se li assignen **5 punts.**

Quant a suport comercial local té la possibilitat d'assistir presencialment a reunions en castellà i anglès venint de fora del territori (no esmenta res respecte a la presència local en el territori). És per aquest motiu que se li assignen **0 (zero) punts.**

Quant a portal de seguiment del servei, en proposa un que permet fer el seguiment del servei i les principals mètriques d'ús del servei i dels resultats de les anàlisis, preveu la presentació agregada d'Entitats. És per aquests motius que se li assignen **2 punts.**

Quan seguiment de satisfacció dels clients, no presenta informes i argumenta la fidelitat dels seus clients com a millor demostració de la satisfacció. És per aquest motiu que se li assignen **0 (zero) punts.**

La valoració corresponent a la qualitat del servei és d'**11 punts d'un total de 15 punts.**

3. Resum de valoracions (Criteris qualitatius subjectius).

A tall de resum la valoració de les diferents propostes és la següent:

RESUM VALORACIONS SOBRE "B" (Criteris qualitatius subjectius).				
(Màxim 45 punts)	**Criteris Opcionals**	**Formació**	**Qualitat Servei**	**TOTAL**
COMPILATIO	10,40	14,00	9,00	33,40
PRIO INFOCENTER	**13,17**	**15,00**	**11,00**	**39,17**

Montse Bachs (UB)

Sebastián Galera (UAB)

Francisco Angel Villas (UPC)

Jordi Mas (UPF)

Mireia Calzada (UdL)

Dídac López (UdG)

Javier Legarreta (URV)

Núria Costas (UVic-UCC)

Jordi Duran (UOC)

Marc Segarra (URL, La Salle)

Gerard Soler (FUB)

Joan Cambras (CSUC)

Xavier Peiró (CSUC)

Barcelona, a 18 de juny de 2021