JUNTA DE ANDALUCIA

CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR

DIRECCIÓN GENERAL DE

INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS

INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS PRESENTADAS AL

EXPEDIENTE: 2018/38374

SISTEMA DE GESTIÓN DE TURNOS Y CITA PREVIA PARA LOS REGISTROS CIVILES DE ANDALUCÍA

SEVILLA, Noviembre 2018

INTRODUCCIÓN.

Este documento es el informe técnico elaborado para evaluar las ofertas presentadas al procedimiento abierto 2018/38374, **SISTEMA DE GESTIÓN DE TURNOS Y CITA PREVIA PARA LOS REGISTROS CIVILES DE ANDALUCÍA.**

El informe tiene como objeto dar a conocer a la mesa de contratación el resultado de la evaluación técnica de las ofertas presentadas según los criterios evaluados mediante juicios de valor publicados en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, PCAP.

Se han evaluado las ofertas de los siguientes licitadores:

- OFERTA de TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.
- OFERTA de IDM SISTEMAS DE COMUNICACIÓN S.L.

COMPONENTES.

Los técnicos designados para la evaluación son los funcionarios de la Dirección General de Infraestructuras y Sistemas (DGIS):

- Francisco Javier Navarrete, Coordinador de Informática Judicial de Málaga
- Antonio González Gila, Técnico del Servicio de Informática Judicial

CONSIDERACIONES:

OFERTA DE IDM SISTEMAS DE COMUNICACIÓN S.L.

La documentación en formato digital incluida en el sobre número 2 de la oferta de IMD SISTEMAS DE COMUNICACIÓN contiene documentos e información relativa a los criterios valorables mediante la aplicación de fórmulas, sobre número 3, lo que es contrario a lo establecido en el anexo VIII del PCAP: *"Nota: En ningún caso la persona licitadora reflejará en la documentación del sobre número 2, referencia alguna ni documentación que deba incluirse en el sobre número 3, siendo causa de exclusión, si así lo hiciera"*.

En concreto, incluye tanto el Anexo IX con la proposición económica y la tabla con las características de los elementos del equipamiento y acuerdo de niveles de servicios (ANS) solicitadas en el sobre número 3 en el PCAP, como el Anexo X Modelo de Proposición Económica, con el importe de la misma.

OFERTA DE TELEFÓNICA SOLUCIONES

En el ANEXO VIII del PCAP se requiere la presentación de la Documentación:

1.- Propuesta Funcional/Técnica y Plan de Trabajo

2.- Plan de Soporte y Modelo de Gestión de los servicios..

3.- Plan de Capacitación y de Gestión y Transferencia del Conocimiento.

Las propuestas presentadas deberán incluir una sección dedicada a señalar **claramente** el cumplimiento, o no, de cada una de las características que se detallan en el Pliego de Prescripciones Técnicas, con indicación expresa del lugar específico de la documentación técnica donde aparece dicho cumplimiento (documento – página – párrafo/tabla), así como explicación detallada de la justificación del cumplimiento de cada requisito. A continuación se incluyen los modelos para la presentación de los requisitos técnicos (obligatorios).

Se entregará una copia en formato digital de toda la documentación aportada, especialmente la propia oferta.

Asimismo deberán entregarse las siguientes plantillas debidamente cumplimentadas:

PLANTILLA DE JUSTIFICACIÓN DE REQUISITOS TÉCNICOS

ELEMENTO	N.º REQ	REQUISITO	CUMPLE SÍ/NO	LUGAR ESPECÍFICO DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA U OFERTA DONDE APARECE (DOCUMENTO – PÁGINA – PÁRRAFO/TABLA)	EXPLICACIÓN/ JUSTIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO
Sistema Inf.	1	El sistema debe poder utilizarse sin limitación alguna de licenciamiento (en puestos de usuarios, en número de dispensadores de tickets, en pantallas, etc..) en los Registros Civiles detallados en este pliego			
Sistema inf.	2	El software ofertado debe estar basado en arquitectura JEE, sin que sea necesaria la instalación de ningún software adicional en los puestos de atención al público, más allá del sistema operativo y software de configuración del equipo a nivel de sistemas y redes. Las funcionalidades del sistema en los puestos de atención al público deben ser accesibles utilizando un navegador web, al menos Explorer 11			
Sistema inf.	3	Debe ofrecer un interfaz de programación de aplicaciones que facilite su integración con otras aplicaciones de la Dirección General de Infraestructuras y Sistemas (DGIS).			
Substema de gestión	4	El sistema de gestión debe poder instalarse en alta disponibilidad y balanceo, y debe ser modular y escalable horizontalmente de tal manera que pueda soportar incrementos en la demanda de los servicios añadiendo nuevos nodos a la infraestructura, sin penalizar los tiempos medios globales de los servicios prestados.			
Substema de gestión	5	El subsistema debe permitir gestionar de manera independiente los servicios prestados por un grupo de empleados, o departamento, perteneciente a un centro, así como las prioridades y criterios para llamar a los ciudadanos que se encuentran esperando a ser atendidos.			
Substema de gestión	6	Para el terminal de autoservicio, el software deberá permitir crear menús y submenús, botones dinámicos y configurar la pantalla según las necesidades de servicio, posibilitando realizar una programación que se pueda reorganizar a lo largo del día según horarios de atención, lugares de servicio, colas de espera, etc			
Substema de gestión	7	El terminal de autoservicio permitirá configurar al menos 50 servicios (50 colas distintas de atención), además de su adaptación/integración con otros tipos de dispositivos: lectores de tarjetas, de códigos de barras, certificados digitales, etc.			
Substema de gestión	8	El subsistema estará dotado de un módulo de Administración que permitirá definir las características de los servicios prestados en los distintos centros y departamentos (centros, departamentos, servicios, tipos de colas, prioridad, usuarios, etc.) de tal modo que se pueda configurar, parametrizar y adaptar el posible comportamiento de los distintos módulos en cada centro y departamento de manera independiente.			
Substema de gestión	9	El módulo de administración permitirá gestionar centralizadamente el sistema, así como la delegación de las tareas de administración a nivel de centro y departamento, posibilitando la definición del calendario de festivos (tanto el global como el particular de cada centro), así como el horario de operación de cada servicio.			
Substema de Monitorización	10	El subsistema debe mostrar el estado en tiempo real de los servicios, los puestos de atención y la cola de ciudadanos a la espera de ser atendidos de todos los Registros Civiles en los que se instale.			
Substema de Monitorización	11	Debe permitir la modificación en tiempo real de los parámetros de funcionamiento del subsistema de gestión de turnos para garantizar el correcto funcionamiento y la fluidez en la atención de los clientes en espera.			
Substema de Monitorización	12	Debe contar con alarmas que permitan alertar a los funcionarios que atienden los puestos de atención a los ciudadanos y a los responsables de coordinarlos de situaciones en las que se produzcan desviaciones en el servicio prestado			
Subsitema de Presentación	13	Debe integrarse con el subsistema de gestión de turnos y permitirá realizar la llamada al ciudadano, mostrando el numero de turno y el puesto de atención al que debe acudir, así como los últimos números llamados por los distintos puestos.			
Subsitema de Presentación	14	Permitirá la integración de un sistema de megafonía, y la llamada a través de un sistema con voz digitalizada de los números que deben acudir a los distintos puestos de atención. En caso de que no exista dicho sistema de megafonía, se integrará con los altavoces disponibles en las pantallas ubicadas en la zonas de espera.			
Subsitema de Presentación	15	Debe contar con un módulo de gestión de contenidos multimedia y presentación de estos contenidos en las pantallas, permitiendo gestionar y presentar información multimedia a través de las que se encuentren disponibles en las distintas áreas de espera			
Subsitema de Presentación	16	De manera simultánea, y a la vez que se muestra información sobre los turnos llamados, debe contar con la posibilidad de reproducir contenido multimedia (imágenes, video, RSS, texto), así como la publicación de información diferente en cada pantalla en al menos los siguientes formatos de video: mp4, webM, ogg.			
Subsitema de Presentación	17	Debe poder trabajar con listas de reproducción que agrupen elementos multimedia (videos, imágenes) para distribuirlos y publicarlos de manera conjunta, y combinar la información de las llamadas con la información multimedia publicada según distintos esquemas de presentación.			
Subsistema de Cita Previa	18	Deberá permitir a los ciudadanos reservar, a través de Internet, una cita para un servicio para un día y una hora determinados. Debe mostrar, como primera opción, la primera cita disponible, o bien permitir que el ciudadano indique la fecha en la que necesita ser atendido para mostrar todas las citas disponible en ese día			

PLANTILLA DE JUSTIFICACIÓN DE REQUISITOS TÉCNICOS

ELEMENTO	N.º REQ	REQUISITO	CUMPLE SÍ/NO	LUGAR ESPECÍFICO DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA U OFERTA DONDE APARECE (DOCUMENTO – PÁGINA – PÁRRAFO/TABLA)	EXPLICACIÓN/ JUSTIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO
Subsistema de Cita Previa	19	Este módulo deberá ser independiente y único para todos los sistemas de gestión de turnos			
Subsistema de Cita Previa	20	Debe integrarse con el subsistema de gestión de turnos, de tal modo que vuelque con antelación la información de todas las citas previas creadas para una fecha determinada, permitiendo que el ciudadano anule la reserva realizada antes del día asignado para su cita.			
Subsistema de Cita Previa	21	Deberá contar con requisitos de identificación y permitir el control de la asignación de tickets, evitando la reiteración de turnos por un mismo solicitante, así como el agotamiento o saturación fraudulenta de las asignaciones.			
Subsistema de Cita Previa	22	Debe permitir, además, incorporar información sobre los distintos servicios que se prestan en cada Registro Civil.			
Subsistema de Estadísticas	23	Debe proporciona información de los siguientes indicadores asociados a cada servicio prestado en cada centro: Personas atendidas, Tickets emitidos., Tiempos medios, máximos de atención. Tiempos medios, máximos de esperas.			
Subsistema de Estadísticas	24	2 controladoras configuradas activo/activo independientes y redundantes. Sustituibles en caliente sin provocar disrupción en el servicio en la otra controladora y además, pudiendo asumir el rol de la controladora sustituida. Cada controladora deberá disponer de al menos 4 puertos FC de al menos 16Gbps.			
Subsistema de Estadísticas	25	Deberá ofrecerse combinando las distintas dimensiones de la información vinculada con el servicio (Registro Civil que lo ofrece, puestos desde los que se ofrece, operarios, dimensión temporal (días, horas)), permitiendo definir criterios que filtren la información a presentar, pudiéndose seleccionar el rango de fechas que se quiere consultar, así como los Registros Civiles y los servicios prestados.			
Subsistema de Estadísticas	26	Debe poder mostrar la evolución de los servicios en un periodo determinado, así como una comparación de los ofrecidos en los distintos registros civiles, permitiendo la exportación de estos datos a formatos de hoja de cálculo, para su posterior tratamiento			
Kiosco Dispensador de Tickets Pantalla Táctil	27	Pantalla táctil de al menos 17": resolución 1024x768. Panel táctil: Resistiva de 5 hilos.			
Kiosco Dispensador de Tickets PC	28	Formato Mini. Licencia original de Sistema Operativo Microsoft Windows 10. Antivirus. Procesador Intel Pentium con 2 núcleos y 2 hilos por núcleo. 4 GB de RAM DDR3 SDRAM. Velocidad Procesador 2,60GHz. 500 GB HDD. Tarjeta LAN 1000 Mbps. Contará al menos con 4 puertos USB libres, dos de ellos serán 3.0. Sistema de encendido/apagado remoto. Sistema de encendido programado parametrizable según hora y día de la semana. Certificación Energy Start o EPEAT Gold.			
Kiosco Dispensador de Tickets Impresoras Térmicas	29	Sistema de autocorte (autocutter). Papel térmico no propietario. Bobina de papel de alta capacidad. Sistema de detección y aviso de poco papel, fin de papel y atasco. Interface USB. Velocidad de impresión: 200 mm/seg. Resolución: 203 dpi. MCBF – 60 Millones de líneas.			
Impresora Térmica en Zona de Atención Asisitida	30	Sistema de autocorte (autocutter). Papel térmico no propietario. Bobina de papel de alta capacidad. Sistema de detección y aviso de poco papel, fin de papel y atasco. Interface USB. Velocidad de impresión: 200 mm/seg.			
Pantalla de Información	31	Dimensión: 32 pulgadas. Tipo de pantalla: LED. Resolución: 1920 x 1080 Full HD. 2 altavoces integrados de al menos 10 w RMS. Gama profesional para soportar funcionamiento intensivo, para emisión de información en salas de atención al publico. Entradas: hdmi, dvi, vga, usb. Conexión de red ethernet. Mando a distancia. Certificación Energy Start o EPEAT Gold.			

En concreto, en el Elemento-Requisito n.º 2 del Anexo VIII, Sistema Inf. 2, se especifica:

- El software ofertado debe estar basado en arquitectura JEE, sin que sea necesaria la instalación de ningún software adicional en los puestos de atención al público, más allá del sistema operativo y software de configuración del equipo a nivel de sistemas y redes. Las funcionalidades del sistema en los puestos de atención al público deben ser accesibles utilizando un navegador web, al menos Explorer 11

La oferta de TELEFÓNICA SOLUCIONES, en el *DOCUMENTO TABLA SOBRE 2 ANEXO VIII*, presenta:

- En la columna CUMPLE SI/NO :
  - SI
- En la columna LUGAR ESPECÍFICO DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA U OFERTA DONDE APARECE (DOCUMENTO – PÁGINA- PÁRRAFO/TABLA):
  - 225436 V1 JUNTA DE ANDALUCÍA PARA SOBRE 2.DOC
  - Página 19 Apartado 2.3.1.3
- En la columna EXPLICACIÓN/JUSTIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO:
  - Los navegadores soportador incluyen Internet Explorer 11

Analizado el Documento *Oferta Técnica Gestión Turnos y Cita Previa Registros Civieles Andalucía_Sobre2*, no aparece referencia o indicación alguna ni en la página indicada (nº19), ni en el Apartado 2.3.1.3 señalado, nominado como *DETALLE SOFTWARE*, a cualquier explicación sobre que la arquitectura del software ofertado está basado en arquitectura JEE. Limitando la explicación solo a que "*Los navegadores soportados incluyen Explorer 11".*

Por otra parte en la página 11 de la oferta, epígrafe *2.2 INFORMACIÓN SOBRE INTEGRACIÓN DEL SISTEMA,* se indica que *"...El motor principal tiene varios componentes, o addons, diseñados para operar solos o completamente integrados entre ellos.* ***Todos estos componentes se basan en tecnología y protocolos estándar (.net core,*** *HTML5, REST, entre otros), junto con una extensa biblioteca de API..."* . y en la página 18 dentro del epígrafe *2.3 CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA PROPUESTO,* se declara que "***La solución está basada en una arquitectura con implementación en C++****."* Lo que contraviene que **el software ofertado debe estar basado en arquitectura JEE,** siendo contrario a lo establecido en el Anexo VIII del PCAP.

Por otra parte, en el Elemento-Requisito n.º 21 de la tabla del Anexo VIII del PCAP, se especifica que, *"Deberá contar con requisitos de identificación y permitir el control de la asignación de tickets,* ***evitando la reiteración de turnos por un mismo solicitante, así como el agotamiento o saturación fraudulenta de las asignaciones"***. Siendo la explicación incluida como respuesta en la columna EXPLICACIÓN/JUSTIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO: *"El otro punto de entrada es el*

interfaz de citas. En este interfaz el ciudadano puede seleccionar la ubicación, servicio y fecha. Después de seleccionar las opciones, puede rellenar los campos de formulario configurables en la solución para agregar información adicional a la atención".

En la tabla presentada, **no se especifica justificación sobre los mecanismos o procedimientos de la aplicación que eviten la reiteración de turnos por el mismo solicitante**, así como sobre el agotamiento o saturación fraudulenta de las asignaciones de citas en el servicio de cita previa, no incluyendo referencia ni explicación alguna, ni en la página indicada, página n.º 14, ni en el apartado señalado, epígrafe *2.3.1. FUNCIONALIDADES, RENDIMIENTO, DISPONIBILIDAD, EXCALABILIDAD DEL SISTEMA PROPUESTO*, o en cualquier otra parte de la documentación aportada. No cumpliendo con el requisito establecido en el Anexo VIII PCAP.

Por todo ello, la oferta de la TELEFÓNICA SOLUCIONES NO cumple con los Requisitos Técnicos solicitados.

Francisco Javier Navarrete Otero

Antonio González Gila

Sevilla, noviembre 2018