

VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR

INFORME TÉCNICO LOTE 1: SUMINISTRO Y SERVICIO DE UN SOFTWARE INTEGRAL DE DESARROLLO DE SERVICIOS AVANZADOS COMPLEMENTARIOS

Contratación mixta por lotes para el suministro e implantación de un sistema que permita el desarrollo de servicios avanzados complementarios del Servicio Andaluz de Teleasistencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

Expediente: CONTR 2023 537050

Empresas Licitadoras:

- FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.
- REDZINC SERVICES LTD
- TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA
- UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES SL
- VODAFONE ESPAÑA S.A.U.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 1/124
VERIFICACIÓN			

TABLA DE CONTENIDOS

ANÁLISIS DE LAS PROPOSICIONES DE LAS EMPRESAS LICITADORAS.....	8
1. CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES DE LA APP CLIENTE	8
1.1 VIDEOCONFERENCIA INDIVIDUAL APP.....	8
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.....	9
REDZINC SERVICES LTD.....	10
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA.....	12
UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES SL.....	14
VODAFONE ESPAÑA S.A.U.....	16
1.2 VIDEOCONFERENCIA GRUPAL APP.....	18
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.....	18
REDZINC SERVICES LTD.....	21
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA.....	23
UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES SL.....	25
VODAFONE ESPAÑA S.A.U.....	27
1.3 CONTENIDOS DIGITALES APP.....	30
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.....	30
REDZINC SERVICES LTD.....	31
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA.....	32
UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES SL.....	33
VODAFONE ESPAÑA S.A.U.....	35
1.4 RECORDATORIOS APP.....	36
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.....	36
REDZINC SERVICES LTD.....	37
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA.....	38

UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES SL.....	39
VODAFONE ESPAÑA S.A.U.....	40
1.5 CONVERSACIÓN POR CHAT APP.....	41
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.....	42
REDZINC SERVICES LTD.....	43
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA.....	44
UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES SL.....	45
VODAFONE ESPAÑA S.A.U.....	46
1.6 MÓDULO PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DE ENCUESTAS APP.....	47
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.....	48
REDZINC SERVICES LTD.....	49
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA.....	50
UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES SL.....	51
VODAFONE ESPAÑA S.A.U.....	52
2. CARACTERÍSTICAS DEL PORTAL DE GESTIÓN PARA PROFESIONALES	53
2.1 CUADRO DE MANDOS.....	53
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.....	53
REDZINC SERVICES LTD.....	54
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA.....	55
UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES SL.....	56
VODAFONE ESPAÑA S.A.U.....	58
2.2 VIDEO INDIVIDUAL PORTAL.....	59
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.....	59
REDZINC SERVICES LTD.....	62
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA.....	64
UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES SL.....	66
VODAFONE ESPAÑA S.A.U.....	67
2.3 VIDEO GRUPAL PORTAL.....	69
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.....	69

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 3/124
VERIFICACIÓN			

REDZINC SERVICES LTD.....	71
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA.....	73
UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES SL.....	75
VODAFONE ESPAÑA S.A.U.....	76
2.4 CONTENIDOS DIGITALES PORTAL.....	78
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.....	78
REDZINC SERVICES LTD.....	80
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA.....	81
UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES SL.....	82
VODAFONE ESPAÑA S.A.U.....	83
2.5 SISTEMA DE EVALUACIÓN DE HÁBITOS.....	84
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.....	84
REDZINC SERVICES LTD.....	85
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA.....	87
UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES SL.....	88
VODAFONE ESPAÑA S.A.U.....	89
2.6 RECORDATORIOS PORTAL.....	91
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.....	91
REDZINC SERVICES LTD.....	92
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA.....	93
UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES SL.....	94
VODAFONE ESPAÑA S.A.U.....	95
2.7 CONVERSACIÓN POR CHAT PORTAL.....	96
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.....	96
REDZINC SERVICES LTD.....	97
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA.....	99
UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES SL.....	100
VODAFONE ESPAÑA S.A.U.....	102
2.8 DISEÑO DE ENCUESTAS PORTAL.....	103

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 4/124
VERIFICACIÓN			

FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.....	103
REDZINC SERVICES LTD.....	104
TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA.....	106
UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES SL.....	108
VODAFONE ESPAÑA S.A.U.....	107
2.9 ADMINISTRACIÓN DE ROLES.....	108
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.....	109
REDZINC SERVICES LTD.....	109
TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA.....	110
UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES SL.....	111
VODAFONE ESPAÑA S.A.U.....	112
2.10 DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA.....	113
FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.....	113
REDZINC SERVICES LTD.....	115
TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA.....	116
UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES SL.....	117
VODAFONE ESPAÑA S.A.U.....	119
ANEXO I.....	122
ANEXO II: CUADRO DE PUNTUACIONES DE CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES DEL SOFTWARE CLIENTE (MÁX. 18 PUNTOS) Y CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES DEL PORTAL DE GESTIÓN PARA PROFESIONALES: (MÁX. 27 PUNTOS).....	123

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 5/124
VERIFICACIÓN			

OBJETO.

El objetivo de esta contratación es el suministro e implantación de un software único, o bien compuesto por la integración de diferentes módulos, que permitan tanto la ampliación de funcionalidades de comunicación, como la obtención de datos y analítica avanzada, que otorgando valor añadido a los servicios ofrecidos por el Servicio Andaluz de Telesistencia.

Se pretende dotar al servicio de nuevas formas de comunicación alternativas a las actuales, así como de otras funcionalidades, basadas en el almacenamiento y análisis de datos procedentes de diversas fuentes, como pueden ser sensores domiciliarios que permitan obtener patrones de comportamiento. En concreto, se deberá dar respuesta como mínimo a las siguientes funcionalidades:

- Servicio de video-llamada tanto individual, como grupal.
- Chats para la comunicación escrita con las personas usuarias.
- Sistema de emisión de recordatorios programados.
- Adquisición de datos, análisis de hábitos de vida y detección de anomalías.

La solución se basa en un modelo cloud o nube con objeto de garantizar una mayor agilidad de despliegue, una mayor flexibilidad y sostenibilidad. La solución ofertada debe cumplir con, al menos, las siguientes características funcionales y técnicas que se indican a continuación:

- Adaptada para entornos virtualizados.
- Garantizando la escalabilidad de una manera rápida y flexible.
- Debe ser una arquitectura distribuida y que garantice la redundancia y alta disponibilidad.
- Opciones de despliegue tanto en nube como on-premise en las instalaciones de la Agencia.
- Debe cumplir con los requisitos de la Agencia Española de Protección de datos.
- Debe garantizar que el tráfico se transmite de manera cifrada.
- La información sensible se almacenará de manera cifrada en base de datos.
- Debe disponer de gestión de perfiles de usuarios.
- Posibilidad de creación y administración de roles con accesos restringidos.
- Dispondrá de las APIs necesarias para interoperar con otros sistemas, así como, con las actuales y futuras aplicaciones del SAT.
- Debe ser posible la ingesta de datos mediante ficheros, así como, la exportación de los datos necesarios para incluirlos en otros sistemas que no sean compatibles con API.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 6/124
VERIFICACIÓN			

- El sistema debe disponer de mecanismos para garantizar la integridad de los datos, de manera que, se pueda garantizar que los datos no han sido modificados.
- La solución debe disponer para la Agencia de un entorno donde se puedan realizar las pruebas y verificaciones necesarias antes de implementar cualquier cambio en el entorno de producción.

La solución software ofertada en su conjunto debe ser instalada, configurada, parametrizada y puesta en funcionamiento por la empresa contratista en un proveedor cloud que cumpla con los requisitos mínimos solicitados en el Pliego de Prescripciones Técnicas del presente expediente.

Toda la gestión con el proveedor cloud en cuanto a recursos, licencias, incidencias, reportes y cualquier otro aspecto relacionado con la correcta ejecución del servicio será realizada directamente por la empresa contratista. Al mismo tiempo, los incumplimientos de los ANS por parte de proveedor cloud serán asumidos por la contratista como única interlocutora y responsable de la correcta ejecución. La empresa realizará una propuesta de implantación, teniendo especial atención a los requerimientos de seguridad en base al tipo de sistema solicitado, dimensionamiento, aprovisionamiento automático, tiempos de respuesta, sistema de gestión de incidencias, etc. que será valorada por la Agencia.

Para la prestación de los servicios, la empresa contratista deberá poner a disposición de la Agencia, al menos un número telefónico, así como, de un sistema informático de gestión y seguimiento de las incidencias que se produzcan en el mismo, pudiendo éste ser los del propio fabricante.

Los servicios indicados son los siguientes:

- Soporte técnico, se dispondrá del soporte técnico necesario para el mantenimiento, tanto correctivo como evolutivo del sistema.
- Servicio de instalación, parametrización, configuración y puesta en marcha.
- La Agencia tendrá derecho a nuevas versiones de los productos software con mejoras o nuevas funcionalidades.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 7/124
VERIFICACIÓN			

ANÁLISIS DE LAS PROPOSICIONES DE LAS EMPRESAS LICITADORAS.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y BAREMOS DE VALORACIÓN.

Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor (45 puntos):

1. CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES DE LA APP CLIENTE .

1.1 VIDEOCONFERENCIA INDIVIDUAL APP.

El licitador tendrá que hacer una descripción del proceso para el establecimiento y mantenimiento de Videoconferencias individuales: se detallará el proceso desde que recibe una notificación de video conferencia individual entrante y todas las funcionalidades disponibles durante la conversación. Se valorará la usabilidad de la aplicación, la forma de implementar la/s solución/es adaptada/s para personas con diversidad funcional y en general la utilidad de las funcionalidades implementadas en este proceso. Además se valorará la posibilidad de incorporar sistemas de traducción simultánea para personas de habla no española y el modo de implementación. (Extensión máxima incluyendo anexos 2 páginas / **Máximo 3 puntos**).

➤ FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para el establecimiento de videoconferencias individuales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.1 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Detalle del proceso desde que recibe una notificación de video conferencia entrante y todas las funcionalidades disponibles durante la conversación.

I. Formas de iniciar la videoconferencia

- **Programada:** la aplicación dispone de dos formas de acceder:
 - Una en dos pasos, haciendo clic en el icono del calendario de la pantalla principal y después en el ítem de videoconferencia de la sección “Mis citas”.
 - Otra directa desde un Widget en la pantalla de inicio que contiene las citas programadas para el día.
- **A demanda:** mediante un icono de la pantalla principal sin necesidad de que se haya programado con anterioridad. En este caso se activará una sala de espera virtual en la pantalla del usuario y se enviará una alerta a un operador para que active la videoconferencia.

Los métodos descritos en los puntos anteriores para establecer la videoconferencia parecen procesos sencillos y directos, sin embargo, no se explica como se visualizarían las listas de tareas que dan acceso a la videoconferencia si hay más de un evento y de que forma se accede a los elementos que permanecen ocultos. Se echa en falta la opción de recepción de llamada directa por parte del profesional donde la persona usuaria recibe una notificación de llamada a modo de los teléfonos convencionales.

- II. Llamada en espera de atención:** al iniciar la llamada pulsando en el acceso a la videoconferencia, la persona usuaria pasa a una sala de espera virtual donde se le informa de forma clara que está a la espera de la incorporación del profesional y si procediese puede mostrar en pantalla el tiempo de demora en ciertos intervalos. Además, el profesional puede enviar información por mensajería interna a la persona usuaria para realizar las aclaraciones necesarias.

En este sentido cabe indicar que no conocemos exactamente a que medio se refiere el termino “mensajería interna” (recordatorio, mensaje en pantalla, etc.). En cualquier caso, se valora la posibilidad de informar al usuario durante la permanencia en la sala de espera y en general el propósito de mantenerlo situado en el punto del proceso donde se encuentra.

- III. Durante la videoconferencia:** al acceder a la pantalla de videoconferencia se mantiene el mismo aspecto con opciones muy claras y reducidas a lo necesario para el contexto de la videoconferencia.

Sin embargo, se echa en falta que la persona usuaria pueda tener control sobre el micrófono y el video ya que éste solo dispone de la opción “finalizar la llamada” a través de un botón destacado. También sería beneficioso poder incorporar más opciones como chat, compartir pantallas y/o documentos de forma configurable para aquellos perfiles que si presenten capacidades suficientes.

En la descripción se indica que es el profesional el que tiene el control de la comunicación, de modo que si se producen desconexiones involuntarias, el usuario podrá reconectar las veces que sean necesarias siempre que el profesional mantenga la comunicación activa.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 9/124
VERIFICACIÓN			

2. **Diseño y facilidad de uso de la aplicación:** del análisis de la interfaz se desprende que presenta iconos muy claros y definidos, el uso de colores para diferenciar las secciones, la utilización de fuentes de gran tamaño y una disposición óptima de los elementos en el espacio. Con respecto a la facilidad de uso la propuesta indica que la interfaz está desarrollada cumpliendo estándares de accesibilidad, como el Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) y su utilización parece sencilla e intuitiva.
3. **Forma de implementar la/s solución/es adaptada/s para personas con diversidad funcional:** en lo relativo a accesibilidad se indica que el profesional puede activar la transcripción a texto en tiempo real y si bien no se hace referencia a que se pueda adaptar la visualización a personas con diversidad funcional, presenta una interfaz muy clara, sencilla e intuitiva que facilita su usabilidad. También incorpora la funcionalidad de chat para personas con dificultad en el habla.
4. **Traducción simultánea:** presenta un sistema de traducción automática de voz a texto que traduce la conversación y la muestra como subtítulos en pantalla. En este sentido no se indica la forma de seleccionar el idioma o si hay algún idioma por defecto para cada usuario. Tampoco incorpora la posibilidad de incluir traductores en la conversación.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la solución destaca todo lo relativo al diseño y la usabilidad. Se muestran pantallas con información clara, opciones muy definidas y comprensibles que hacen de su uso una experiencia intuitiva. Podría mejorarse con alguna funcionalidad adicional indicada pero el resultado final es muy completo y adecuado para el perfil al que va dirigido. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **MUY BUENA**, con **2,5** puntos.

➤ **REDZINC SERVICES LTD**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para el establecimiento de videoconferencias individuales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.1 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. **Detalle del proceso desde que recibe una notificación de video conferencia entrante y todas las funcionalidades disponibles durante la conversación.**

I. Formas de iniciar la videoconferencia:

- **Conferencia instantánea:** el profesional inicia una conversación que es recibida por parte del usuario como una llamada entrante usando la interfaz de Android para una llamada entrante. La conferencia instantánea también puede ser iniciada por el usuario a través de un botón. Los operadores disponibles recibirán una notificación y se establece la comunicación cuando el profesional acepta.
- **Conferencia programada:** el usuario puede programar una videoconferencia en una fecha determinada. Éste recibe una confirmación cuando es aceptada por el profesional. Del mismo modo el profesional puede programar la llamada. La programación se inserta en los recordatorios de la app. Llegada la fecha se recuerda al profesional que inicie la comunicación y al usuario que se una a ella.

Estos modos de comunicación y su bidireccionalidad ofrecen alternativas muy flexibles y claras para profesionales y usuarios.

II. Llamada en espera: en la oferta no se hace referencia a que el usuario entre en una sala de espera cuando inicia una conversación. Se desconoce si el usuario es informado de algún modo que esta en espera o si se le facilita algún tipo de información adicional.

III. Durante la videoconferencia: en la conversación la persona usuaria dispone de varias opciones, las principales aparecen de forma directa en la barra inferior con iconos muy claros y diferenciados por el color de cada categoría: control de micrófono y video en verde, colgar llamada en rojo y acceso a resto de opciones en azul. Las opciones ofrecidas en este último botón son chat, pizarra, transferencia de archivos, opciones de fondo virtual para mantener la privacidad y activar los subtítulos automáticos. Se considera que esta disposición de funciones y su aspecto bastante optimizado favorece altamente su usabilidad. La función pizarra destaca como elemento de comunicación extra.

2. Diseño y facilidad de uso de la aplicación: el aspecto de la aplicación es limpio y presenta facilidad de uso, con los botones bien distribuidos en la pantalla, opciones reducidas en cada contexto, iconos bien definidos, uso del color para diferenciar funciones, fuente con un tamaño adecuado y suficiente contraste para destacar.

3. La forma de implementar la/s solución/es adaptada/s para personas con diversidad funcional: en cuanto a la adaptación, incorpora la generación automática de subtítulos y si bien es cierto que no hace referencia a ninguna opción extra para configurar el aspecto de forma adaptada, su presentación por defecto es muy clara e intuitiva. También hace referencia a la compatibilidad con las herramientas de accesibilidad de Android e implementa mensajería en tiempo real y subtítulos automáticos para facilitar la lectura. Se desconoce si hay que salir de la aplicación para su configuración.

4. **Traducción Simultánea:** en el apartado referido a la traducción incorpora la traducción automática en subtítulos de audio a texto en varios idiomas, no incluyendo la opción de incorporar traductores a la comunicación.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la solución está resuelta a nivel de usabilidad, y con funcionalidades adecuadas para poder dar un buen servicio de video conferencia a la persona usuaria. Destacan las diferentes opciones que ofrece para iniciar una videoconferencia, las funciones disponibles durante la conversación y la disposición y aspecto de los botones para acceder a ellas. Por contra, para las funcionalidades de accesibilidad no utilizan recursos propios y no se describe el proceso de espera en caso de falta de respuesta del profesional. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BUENA**, con **1,99** puntos.

➤ **TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para el establecimiento de videoconferencias individuales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.1 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. **Detalle del proceso desde que recibe una notificación de video conferencia entrante y todas las funcionalidades disponibles durante la conversación.**

I. **Formas de iniciar la videoconferencia:**

- **Aceptando una notificación de llamada entrante:** según la descripción es un método directo similar al que ofrecen las aplicaciones más usadas del mercado. Esta llamada se puede producir por un contacto directo a iniciativa del profesional o mediante una cita agendada ya prevista. Se indica que en este segundo caso, si se prevé un retraso mayor a 15 minutos, la plataforma envía notificaciones informativas a través de la aplicación.

- II. **Llamada en espera:** en la oferta se hace referencia a que no se dispone de sala de espera virtual aludiendo a que la llamada entrante es un método más directo y eficaz. En este sentido se considera que la inclusión de ambos sistemas aportaría flexibilidad en el modo de contactar con la persona usuaria.

III. Durante la videoconferencia: como funcionalidades durante la conversación incorpora la opción de envío de mensajes de texto, control de cámara, control de micrófono e intercambio de archivos multimedia. Se valora la inclusión de todas estas opciones aunque sería deseable que para adaptar el uso a ciertos perfiles permitiera configurar los botones visibles dejando tan solo “cerrar la llamada”, “activar el micrófono” y “apagar la cámara”. Se desconoce la disposición de los botones para acceder a estas funcionalidades.

2. **Diseño y facilidad de uso de la aplicación:** la descripción de las funcionalidades no está acompañada por imágenes que ilustren la implementación de las mismas. Esto dificulta la evaluación ya que son muy importantes para comprender las funciones en su contexto, en especial la usabilidad y la adaptación.
3. **La forma de implementar la/s solución/es adaptada/s para personas con diversidad funcional:** se ofrecen opciones de accesibilidad como mensajería en tiempo real, subtítulos automáticos para facilitar la lectura, la posibilidad de ajustar el tamaño de los botones, sus textos y el espacio entre ellos, el nivel de contraste y el tamaño de la fuente. Estas funciones facilitan la adaptación de la aplicación para personas con diversidad funcional, si bien no se muestra información gráfica sobre el resultado final.
4. **Traducción Simultánea:** se incorpora la traducción automática en subtítulos de audio a texto y una opción bastante interesante de texto a audio, de este modo la persona usuaria podría escuchar una traducción automática de la conversación. Estas opciones están disponibles tanto para el profesional como para el usuario por lo que se convierte en una traducción bidireccional.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: se estima importante la posibilidad de valorar la interfaz de la aplicación a través de las imágenes aportadas, algo que no se ha podido realizar en esta oferta. Según la información aportada se destaca la integración de mecanismos para adaptar la interfaz a la diversidad funcional, especialmente la conversión de texto a voz. Además, se valora la integración de bastantes opciones durante la conversación. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BUENA**, con **1,99** puntos.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 13/124
VERIFICACIÓN			

➤ **UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVWORD TECHNOLOGIES SL**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para el establecimiento de videoconferencias individuales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.1 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Detalle del proceso desde que recibe una notificación de video conferencia entrante y todas las funcionalidades disponibles durante la conversación.

I. Formas de iniciar la videoconferencia:

- **Aceptando una llamada entrante:** este método resulta bastante intuitivo ya que además de poder acompañarlo de un tono de llamada personalizado, vibración y un aviso en pantalla que identifica el llamante, es el método incorporado en la mayoría de aplicaciones estándar del mercado.
- **Accediendo a través de un recordatorio:** cuando un profesional programa una videoconferencia, se genera un registro de recordatorio en la agenda del usuario.

Cuando la central activa la sala de espera, la aplicación muestra una notificación . En caso de que el usuario no acceda de inmediato, la aplicación continúa enviando recordatorios de conexión

. A pesar de que este proceso puede resultar un tanto más complejo, es importante destacar que se han implementado recursos para orientar al usuario en cada etapa. Aunque la persona usuaria no puede directamente iniciar una videoconferencia si puede solicitar su programación a través de un botón.

En la descripción se indica que en el proceso pero no se explica si las indicaciones son suficientes para hacer sencillo el proceso.

Todos estos métodos flexibilizan los modos de iniciar la videoconferencia pudiendo elegir en cada caso el proceso más conveniente.

Ofrece la posibilidad de acceso de terceros que no estén de alta en el sistema a través de envío de enlaces y código pin de seguridad. Si se considera necesario, el profesional puede bloquear que se conecten las personas que disponen el enlace y PIN. Este aspecto favorece la participación de personas ajenas al sistema con la seguridad adecuada.

Además, . También

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 14/124
VERIFICACIÓN			

incorpora una función de llamada de prueba que resulta interesante para probar con anterioridad la calidad de audio y video, y comprobar el correcto funcionamiento de todos los elementos. Estas funcionalidades ayudan en gran medida a la usabilidad de la aplicación.

II. Llamada en espera de atención: cuando la central activa la sala de espera, la aplicación muestra una notificación . En caso de que el usuario no acceda de inmediato, la aplicación continúa enviando recordatorios de conexión

III. Durante la videoconferencia: durante la conversación, la persona usuaria tiene el control de los elementos de la comunicación a través de unos iconos claros e intuitivos. Las opciones disponibles son: finalizar la llamada (a través de un botón con un color diferenciado), silenciar el micrófono, apagar/encender la cámara, iniciar una conversación por chat y compartir documentos y pantallas.

En cierto sentido se considera positivo ofrecer todas estas funcionalidades a personas que tengan capacidad, sin embargo para algunas personas con diversidad funcional pueden ser demasiadas opciones ya que además de las citadas aparecen dos iconos más de los que no se indica función. Se echa de menos la opción de configurar los botones visibles para dejar “cerrar llamada”, “activar micrófono” y “apagar la cámara”.

2. Diseño y facilidad de uso de la aplicación: del análisis de la interfaz se desprende que presenta un aspecto limpio con los botones bien distribuidos en la pantalla y con opciones reducidas en cada contexto. Sin embargo, parece que la fuente por defecto es de un tamaño reducido y su color (gris) no favorece el contraste con el fondo blanco, además algunos iconos resultan pequeños y poco definidos. Se indica que el módulo integra controles adaptativos que permiten personalizar la experiencia de uso.

3. Forma de implementar la/s solución/es adaptada/s para personas con diversidad funcional: se indica que se realiza mediante interfaz sido diseñada con patrones UX/UI y siguiendo las guías de accesibilidad universal, WCAG 2.1 y HF (Human Factors) tales como ETSI EG 203 499, así como la UNE-EN 301549:2022. Dispone de una función para personalizar la experiencia de uso adaptada

No hay imágenes donde se muestre el resultado de las pantallas adaptadas para valorar el resultado final, aunque sí se considera la implementación de funciones de este tipo.

4. Traducción Simultánea: integra tanto la opción de incorporar interpretes a la conversación como la transcripción y traducción automática de la conversación a texto en tiempo real.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la solución está óptimamente resuelta a nivel de usabilidad y con funcionalidades completas para poder dar un buen servicio de videoconferencia a la persona usuaria. Destaca por ser un sistema muy completo con numerosas funcionalidades para el usuario. Además, presta atención a la usabilidad incorporando mecanismos de adaptación y ayuda, y se muestra en general como una aplicación con buena usabilidad. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **MUY BUENA**, con **2,5** puntos.

➤ **VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para el establecimiento de videoconferencias individuales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.1 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Detalle del proceso desde que recibe una notificación de video conferencia entrante y todas las funcionalidades disponibles durante la conversación.

I. Formas de iniciar la videoconferencia:

- **Aceptando una notificación entrante:** este método es recomendable ya que resulta bastante sencillo. Sin embargo, no se informa si la notificación va acompañada de algún sonido o vibración que alerte a la persona usuaria.

Además, en la notificación aparecen colores muy tenues y poco llamativos. Se entiende que el proceso tal y como esta descrito podría hacer que la notificación pase desapercibido para el usuario.

- **Programadas:** en la sección del portal se indica que profesional puede acceder a la videoconferencia a través de su agenda o a través de notificaciones que avisan de su inicio. No se hace referencia a la visualización de ésta en el calendario de la persona usuaria.

II. Llamada en espera de atención: en la oferta no se hace referencia a una opción de llamada con sala de espera ya que la única opción existente es la aceptación de una notificación entrante. En este sentido se considera que la inclusión de este método aportaría flexibilidad en el modo de contactar con la persona usuaria.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 16/124
VERIFICACIÓN			

III. Durante la videoconferencia: al entrar en la videoconferencia se muestra una pantalla sencilla con iconos de función muy claros en la parte inferior que incluyen las funciones de micrófono, video, colgar llamada (con el color diferenciado) y chat. En la parte superior se sitúan unos botones con una iconografía menos clara. Se pueden compartir documentos durante la videoconferencia.

Se valora que los iconos fundamentales estén separados del resto de opciones, excepto la opción de chat que se consideraría optimo que fuera configurable en función de las capacidades de cada usuario. También es interesante la incorporación del control de volumen del dispositivo pero no se aprecia método o icono para ello en las imágenes. Por defecto la pantalla no se establece en modo pantalla completa estando rodeada por opciones que en principio no son relevantes para el establecimiento de la comunicación, sería ideal que al acceder se mostrara la pantalla de video conferencia como único elemento de interacción.

2. Diseño y facilidad de uso de la aplicación: la empresa hace referencia al especial cuidado prestado a la usabilidad con una interfaz amigable conforme a estándares de accesibilidad. Sin embargo, tras análisis realizado de las imágenes aportadas se observa una interfaz por defecto que recuerda al estilo de una web convencional, no incorporando características para facilitar la usabilidad de colectivos con diversidad funcional. La fuente de los menús es pequeña, sin contraste (gris sobre blanco), sin iconos y no parece aprovechar bien los espacios en general.

En este sentido, cabe destacar que el espacio ocupado por la imagen decorativa que aparece en la parte superior podría ser ocupada para aumentar el tamaño de la fuente, botones, iconos etc. En contraste con lo anterior, indicar que la introducción se hace referencia a adaptación de tamaño de fuente y contraste pero se desconoce el resultado final de la adaptación modificando estos parámetros.

3. Forma de implementar la/s solución/es adaptada/s para personas con diversidad funcional: se indica que la plataforma está diseñada para cumplir con un nivel de accesibilidad AAA de los estándares de Accesibilidad Web (WCAG), aunque es preciso tener en cuenta lo indicado en el apartado anterior. Aunque no se mencione la sección de soluciones adaptadas, es reseñable la opción de comunicación por comandos de voz. También incorpora opción de chat para personas con dificultades de comunicación hablada y subtítulos automáticos para facilitar la lectura. Es preciso indicar que la introducción se hace referencia a adaptación de tamaño de fuente y contraste pero se desconoce el resultado final de la adaptación modificando estos parámetros.

4. En cuanto a la posibilidad de incorporar sistemas de traducción simultánea para personas de habla no española y el modo de implementación: se dispone de dos

opciones, incorporar interpretes a la videoconferencia y traducir/subtitular automáticamente la conversación a texto en tiempo real.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la solución cumple con los requisitos para prestar el servicio de videoconferencia. La pantalla de videoconferencia se muestra simple y de fácil uso, añadiendo como posibilidad destacada la función de comandos de voz y dos sistemas de traducción diferentes. Sin embargo, se considera importante que la interfaz inicial desde la que se accede a la videoconferencia necesita mejoras para facilitar el acceso a personas usuarias. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE**, con **1,50 puntos**.

1.2 VIDEOCONFERENCIA GRUPAL APP.

El licitador tendrá que hacer una descripción del proceso para el establecimiento de Videoconferencias Grupales: se detallará el proceso desde que recibe una notificación de video conferencia entrante y todas las funcionalidades disponibles durante la conversación.

Se valorará la usabilidad de la aplicación, la forma de implementar la/s solución/es adaptada/s para personas con diversidad funcional, el modo en que se muestra el moderador de forma destacada y en general la utilidad de las funcionalidades implementadas en este proceso. Además, se valorará la posibilidad de incorporar sistemas de traducción simultánea para personas de habla no española y el modo de implementación. (Extensión máxima incluyendo anexos 2 páginas / **Máximo 3 puntos**)

➤ **FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para el establecimiento de videoconferencias grupales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.2 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Detalle del proceso desde que recibe una notificación de video conferencia entrante y todas las funcionalidades disponibles durante la conversación.

I. Las formas de iniciar la videoconferencia grupal son:

- **Programada:** la aplicación dispone de dos formas de acceder:

- Una en dos pasos, haciendo clic en el icono del calendario de la pantalla principal y después en el ítem de videoconferencia de la sección “Mis citas”.
- Otra directa desde un *Widget* en la pantalla de inicio que contiene las citas programadas para el día.

Los métodos descritos en el párrafo anterior para establecer la videoconferencia parecen procesos sencillos y directos, sin embargo, no se explica como se visualizaría en las listas de tareas que dan acceso a la videoconferencia si hay más de un evento y de que forma se accede a los elementos que permanecen ocultos.

Al ser una actividad programada el usuario recibirá avisos a través de la funcionalidad de recordatorios con objeto de que no olvide la cita.

II. Llamada en espera de atención: una vez pulsa en el acceso a la videoconferencia, la persona usuaria pasa a una sala de espera virtual hasta que el profesional le da acceso a la videoconferencia. En este apartado no se hace referencia a la información que recibe el usuario durante la espera.

III. Durante la videoconferencia: al acceder a la pantalla de videoconferencia se mantiene el mismo aspecto con opciones muy claras y reducidas a lo necesario para el contexto de la videoconferencia, sin embargo, se echa en falta que la persona usuaria pueda tener control sobre el micrófono y el video ya que éste solo dispone de la opción “finalizar la llamada” a través de un botón destacado. También sería beneficioso poder incorporar más opciones como chat, compartir pantalla y o documentos de forma configurable para aquellos perfiles que si presenten capacidades suficientes.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 19/124
VERIFICACIÓN			

Es destacable que la pantalla de videoconferencia mantiene visible en todo momento una barra en la parte inferior donde se muestra el tiempo de demora si existiese y los recordatorios que tengan programado su aviso. De este modo, se mantiene a la persona usuaria informada sin interrumpir la videoconferencia.

En la descripción se indica que es el profesional el que tiene el control de la comunicación, de modo que si se producen desconexiones involuntarias, el usuario podrá reconectar las veces que sean necesarias siempre que el profesional mantenga la comunicación activa.

IV. Posición del Moderador y participantes: en cuanto a la disposición en pantalla de los participantes del grupo, a pesar de ser un interfaz muy clara, no se indica la capacidad de flexibilizar la disposición de los participantes y sobre todo la posición destacada del moderador de la videoconferencia, esto último algo de especial importancia.

V. Número máximo de participantes: otro aspecto mejorable es el número máximo de participantes en la videoconferencia grupal, siendo esta cifra de 75 personas usuarias. Aunque con este límite se pueden realizar perfectamente talleres manteniendo el control de los usuarios conectados, no sería adecuado para la realización de grandes difusiones.

2. Diseño y facilidad de uso de la aplicación: en relación a la usabilidad se subraya la utilización de Iconos claros y definidos, el uso de colores para diferenciar las secciones, la utilización de fuentes de gran tamaño y una disposición correcta de los elementos en el espacio. Este diseño favorece el uso en general y facilita el acceso para colectivos con diversidad funcional.

3. Forma de implementar la/s solución/es adaptada/s para personas con diversidad funcional: en lo relativo a accesibilidad se indica que el profesional puede activar la transcripción a texto en tiempo real y si bien no se hace referencia a que se pueda adaptar la visualización a personas con diversidad funcional, presenta una interfaz muy clara, sencilla e intuitiva que facilita su usabilidad. También incorpora la funcionalidad de chat para personas con dificultad en el habla.

4. Traducción simultánea: presenta un sistema de traducción automática de voz a texto que traduce la conversación y la muestra como subtítulos en pantalla. En este sentido, no se indica la forma de seleccionar el idioma o si hay algún idioma por defecto para cada usuario (ver en administración). Tampoco incorpora la posibilidad de incluir traductores en la conversación.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: destaca todo lo relativo al diseño y la usabilidad, mostrando pantallas con información clara y opciones definidas y comprensibles, haciendo de su uso una experiencia intuitiva.

No obstante, en la valoración se ha indicado que hay algunas funcionalidades que no están disponibles y que mejorarían notablemente la experiencia relacionada con la videoconferencia como el control de las opciones de audio/video, o inclusión de chat e intercambio de archivos/pantalla como opciones configurables. Además, el número máximo de participantes resulta insuficiente para grandes difusiones teniendo en cuenta la cantidad de usuarios del servicio. También como opciones mejorables se citan la flexibilidad de los participantes en pantalla y la identificación del moderador en pantalla. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE**, con **1,50** puntos.

➤ **REDZINC SERVICES LTD**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para el establecimiento de videoconferencias grupales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.2 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Detalle del proceso desde que recibe una notificación de video conferencia entrante y todas las funcionalidades disponibles durante la conversación.

I. Formas de iniciar la videoconferencia:

- **Conferencia instantánea:** el profesional inicia una conversación que es recibida por parte de los usuarios seleccionados como una llamada entrante usando la interfaz de Android para una llamada entrante. Se desconoce si hay que salir de la aplicación para su configuración. Si el usuario cuelga la llamada se queda registrado en el apartado de notificaciones, desde donde puede volver a conectar si la videoconferencia permanece abierta. De este modo, el uso del método de llamada entrante no impide que el usuario puede integrarse en la videoconferencia cuando se encuentre disponible.
- **Conferencia programada:** el profesional puede programar una videoconferencia para un grupo de participantes. El usuario recibe una notificación y la programación se inserta en los recordatorios de la app. Llegada la fecha el usuario recibe otra notificación para unirse a la conferencia pulsando en el botón “Unirse a la llamada”.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 21/124
VERIFICACIÓN			

Estos modos de comunicación resultan sencillos y aparentemente claros para la persona usuaria.

II. Llamada en espera: en la oferta no se hace referencia a que el usuario entre en una sala de espera ya que es el moderador quien envía las llamadas para incorporarse y esto garantiza que al entrar éste ya estará disponible para atender a los usuarios.

III. Durante la videoconferencia: durante la conversación la persona usuaria dispone de varias opciones, las principales aparecen de forma directa en la barra inferior con iconos muy claros y diferenciados por el color de cada categoría: control de micrófono y video en verde, colgar llamada en rojo y acceso a resto de opciones en azul. Las opciones ofrecidas en este último botón son chat, pizarra, transferencia de archivos, opciones de fondo virtual para mantener la privacidad, levantar la mano y activar los subtítulos automáticos. Se considera que esta disposición de funciones y su aspecto favorece la usabilidad. La función pizarra destaca como elemento de comunicación extra.

IV. Posición del Moderador y participantes: aunque no se menciona en el texto, en las imágenes se muestran ejemplos donde el moderador aparece destacado respecto al resto. No se hace referencia a capacidades adicionales de control del profesional para coordinar y supervisar la videoconferencia (permisos sobre el micro y video de los participantes, cambiar la disposición en pantalla, vetar intervenciones inapropiadas etc).

V. Número máximo de participantes: otro aspecto mejorable es el número máximo de participantes en la videoconferencia grupal, siendo esta cifra de 30 personas usuarias. Aunque con este límite se pueden realizar pequeños talleres manteniendo el control de los usuarios conectados, no sería adecuado para la realización de amplios grupos de trabajo o para grandes difusiones. En otro apartado se indica que podría ampliarse pero sin especificar cual es el límite.

2. Diseño y facilidad de uso de la aplicación: el aspecto de la aplicación es limpio y presenta facilidad de uso, con los botones bien distribuidos en la pantalla, opciones reducidas en cada contexto, iconos bien definidos, uso del color para diferenciar funciones, fuente con un tamaño adecuado y suficiente contraste para destacar.

3. La forma de implementar la/s solución/es adaptada/s para personas con diversidad funcional: en cuanto a la adaptación, incorpora la generación automática de subtítulos y si bien es cierto que no hace referencia a ninguna opción extra para configurar el aspecto de forma adaptada, su presentación por defecto es clara e intuitiva. También hace referencia a la compatibilidad con las herramientas de accesibilidad de Android e implementa mensajería

en tiempo real y subtítulos automáticos para facilitar la lectura. Se desconoce si hay que salir de la aplicación para su configuración.

- 4. Traducción Simultánea:** en el apartado referido a la traducción incorpora la traducción automática en subtítulos de audio a texto en varios idiomas, no incluyendo la opción de incorporar traductores a la comunicación.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la solución está resuelta de forma suficiente a nivel de usabilidad y con funcionalidades adecuadas para poder dar el servicio de videoconferencia grupal a la persona usuaria. Además, resultan útiles las diferentes opciones que ofrece para iniciar una videoconferencia, las opciones disponibles durante la conversación y, la disposición y aspecto de los botones para acceder a ellas. Por el contrario se echan de menos las funciones del control del moderador sobre la videoconferencia y especialmente la posibilidad de realizar sesiones con un mayor número de usuarios. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE**, con **1,50** puntos.

➤ **TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para el establecimiento de videoconferencias grupales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.2 referenciado arriba se exponen a continuación.

- 1. Detalle del proceso desde que recibe una notificación de video conferencia entrante y todas las funcionalidades disponibles durante la conversación.**

I. Formas de iniciar la videoconferencia:

- **Aceptando una notificación de llamada entrante:** según la descripción es un método directo similar al que ofrecen las aplicaciones mas usadas del mercado. Esta llamada se puede producir por un contacto directo a iniciativa del profesional o mediante una cita agendada ya prevista. Se indica que en este segundo caso, si se prevé un retraso mayor a 15 minutos, la plataforma envía notificaciones informativas a través de la aplicación.

- II. Llamada en espera:** en la oferta se hace referencia a que no se dispone de sala de espera virtual aludiendo a que la llamada entrante es un método más directo y

eficaz. En este sentido se considera que la inclusión de ambos sistemas aportaría flexibilidad en el modo de contactar con la persona usuaria.

III. Durante la videoconferencia: como funcionalidades durante la conversación incorpora la opción de envío de mensajes de texto, control de cámara, control de micrófono e intercambio de archivos multimedia. Se valora la inclusión de todas estas opciones aunque sería deseable que para adaptar el uso a ciertos perfiles permitiera configurar los botones visibles dejando tan solo “cerrar la llamada”, “activar el micrófono” y “apagar la cámara”. Se desconoce la disposición de los botones para acceder a estas funcionalidades.

Se indica que incluye un sistema de gestión de turnos para que los participantes intervengan de forma ordenada.

IV. Posición del Moderador y participantes: no se hace referencia a la disposición del moderador y los participantes en pantalla, tampoco se facilitan imágenes ilustrativas. No se nombran estrategias de control del moderador para controlar la sesión.

V. Número máximo de participantes: no se especifica en la propuesta.

- 2. Diseño y facilidad de uso de la aplicación:** la descripción de las funcionalidades no está acompañada por imágenes que ilustren la implementación de las mismas. Esto dificulta la evaluación ya que son muy importantes para comprender las funciones en su contexto, en especial la usabilidad y la adaptación.
- 3. La forma de implementar la/s solución/es adaptada/s para personas con diversidad funcional:** se ofrecen opciones de accesibilidad como mensajería en tiempo real, subtítulos automáticos para facilitar la lectura, la posibilidad de ajustar el tamaño de los botones, sus textos y el espacio entre ellos, el nivel de contraste y el tamaño de la fuente. Estas funciones facilitan la adaptación de la aplicación para personas con diversidad funcional, si bien no se muestra información gráfica sobre el resultado final.
- 4. Traducción Simultánea:** se incorpora la traducción automática en subtítulos de audio a texto y una opción bastante interesante de texto a audio, de este modo la persona usuaria podría escuchar una traducción automática de la conversación. Estas opciones están disponibles tanto para el profesional como para el usuario por lo que se convierte en una traducción bidireccional.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: según la información aportada destacamos la integración de mecanismos para adaptar la interfaz a la diversidad funcional, especialmente la conversión de texto a voz. Asimismo, se valora la integración de bastantes opciones durante la

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 24/124
VERIFICACIÓN			

conversación, aunque sería deseable poder configurar las opciones disponibles en pantalla. Por contra, se estima importante la posibilidad de valorar la interfaz de la aplicación a través de las imágenes aportadas, algo que no se ha podido realizar en esta oferta. Tampoco se hace referencia a las posibilidades del moderador como figura que coordina la conversación ni el modo en el que se destaca respecto al resto de participantes en pantalla. Además, el hecho de que no se pueda acceder a una video conferencia grupal abierta sin que intervenga el moderador limita la flexibilidad de acceso. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE**, con **1,50** puntos.

➤ UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVWORD TECHNOLOGIES SL

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para el establecimiento de videoconferencias grupales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.2 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Detalle del proceso desde que recibe una notificación de video conferencia entrante y todas las funcionalidades disponibles durante la conversación.

I. Las formas de iniciar la videoconferencia son:

- **Accediendo a través de un recordatorio:** cuando un profesional programa una videoconferencia, se genera un registro de recordatorio en la agenda del usuario. Cuando la central activa la sala de espera, la aplicación muestra una notificación. En caso de que el usuario no acceda de inmediato, la aplicación continúa enviando recordatorios de conexión. En la descripción se indica que en el proceso, es pero no se explica si las indicaciones son suficientes para hacer sencillo el proceso. En cualquier caso, se valora que se han implementado recursos para orientar al usuario en el proceso.

- ### II. Llamada en espera de atención:
- cuando la central activa la sala de espera, la aplicación muestra una notificación. En caso de que el usuario no acceda de inmediato, la aplicación continúa enviando recordatorios de conexión. Aunque la persona usuaria no puede directamente iniciar una videoconferencia si puede solicitar su programación a través de un botón.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 25/124
VERIFICACIÓN			

III. Durante la videoconferencia: durante la conversación, la persona usuaria tiene el control de los elementos de la comunicación a través de unos iconos claros e intuición para esta pantalla. Las opciones disponible son: finalizar la llamada (a través de un botón con un color diferenciado), silenciar el micrófono, apagar/encender la cámara, iniciar una conversación por chat, pedir turno intervención, ver participantes y compartir documentos. En cierto sentido, se considera positivo ofrecer todas estas funcionalidades a personas que tengan capacidad, sin embargo para algunas personas con diversidad funcional pueden ser demasiadas opciones. En este sentido se echa de menos la opción de configurar los botones visibles para dejar tan solo “cerrar la llamada”, “activar el micrófono” y “apagar la calmara”.

Se valoran algunas de las formas de implementar estas funciones como la capacidad de enviar comentarios privados o públicos y la posibilidad de abrir sub-salas para realizar colaboraciones específicas de grupos reducidos de participantes con la supervisión del moderador.

La persona que esta interviniendo es identificada de forma visual pudiendo ocultar su nombre en pantalla si lo desea.

IV. Posición del Moderador y participantes: el moderador también tiene control sobre los elementos de todos los participantes (micrófono, video, anular turno de intervención, añadir usuarios y expulsar a usuarios). Además, puede establecer la disposición por defecto de los participantes en pantalla, existiendo varias plantillas (Layouts) predefinidas donde el moderador ocupa una posición destacada. Esta funcionalidades son esenciales para poder establecer reuniones exitosas y solucionar problemas durante su ejecución (intervenciones inapropiadas, ruidos provocados por micrófonos abiertos etc.)

V. Número máximo de participantes: otro aspecto a tener en cuenta es la gran capacidad de usuarios simultáneos que permite en una videoconferencia, pudiendo llegar hasta un máximo de 500. Esto posibilitaría el uso de esta funcionalidad para eventos de gran difusión.

2. Diseño y facilidad de uso de la aplicación: el aspecto de la aplicación es limpio con los botones bien distribuidos en la pantalla y con opciones reducidas en cada contexto. Sin embargo, parece que la fuente por defecto es de un tamaño reducido y su color (gris) no favorece el contraste con el fondo blanco, además algunos iconos resultan pequeños y poco definidos. Por contra, hay que tener en cuenta que dispone de una función para personalizar la experiencia de uso adaptada

No se aportan imágenes donde se muestre el resultado de las pantallas adaptadas para valorar el resultado final, aunque sí se considera la

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 26/124
VERIFICACIÓN			

implementación de funciones de este tipo

- 3. Forma de implementar la/s solución/es adaptada/s para personas con diversidad funcional:** se indica que se realiza mediante interfaz sido diseñada con patrones UX/UI y siguiendo las guías de accesibilidad universal, WCAG 2.1 y HF (Human Factors) tales como ETSI EG 203 499, así como la UNE-EN 301549:2022. Dispone de una función para personalizar la experiencia de uso adaptada

No se aportan imágenes donde se muestre el resultado de las pantallas adaptadas para valorar el resultado final, aunque sí se considera la implementación de funciones de este tipo.

- 4. Traducción Simultánea:** en relación a la traducción simultánea, es destacable que integra tanto la opción de incorporar tantos intérpretes como sean necesarios a la conversación (audio y/o video) como la traducción automática de la conversación a texto en tiempo real.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la solución está muy bien resuelta a nivel de usabilidad y con funcionalidades para poder dar un buen servicio de videoconferencia grupal. Destaca por ser un sistema muy completo con numerosas funcionalidades para el usuario (control del micrófono/video, compartir documentos, chat etc.) y por las posibilidades que ofrece para el grupo (creación de sub-salas, chats privados y públicos etc.). Además, otorga pleno control al moderador de todas las opciones para poder dirigir el grupo de forma optima. A todo lo anterior, se une la atención prestada a la usabilidad incorporando mecanismos de adaptación y ayuda, y mostrándose en general como una aplicación con buena usabilidad. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es MUY BUENA, con 2,50 puntos.

➤ **VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para el establecimiento de videoconferencias grupales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.2 referenciado arriba se exponen a continuación.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 27/124
VERIFICACIÓN			

1. Detalle del proceso desde que recibe una notificación de video conferencia entrante y todas las funcionalidades disponibles durante la conversación.

I. Formas de iniciar la videoconferencia:

- **Aceptando una notificación entrante:** este método es correcto ya que resulta bastante sencillo. Sin embargo, no se informa si la notificación va acompañada de algún sonido o vibración que alerte a la persona usuaria. Además, en la notificación aparecen colores muy tenues y poco llamativos. Se entiende que el proceso tal y como esta descrito podría hacer que la notificación pase desapercibido para el usuario.
- **Programadas:** en la sección del portal se indica que profesional puede acceder a la videoconferencia a través de su agenda o a través de notificaciones que avisan de su inicio.

II. Llamada en espera de atención: en la oferta no se hace referencia a una opción con de llamada con sala de espera ya que la única opción existente es la aceptación de una notificación entrante. En este sentido, se considera que la inclusión de este método aportaría flexibilidad en el modo de contactar con la persona usuaria.

III. Durante la videoconferencia: al entrar en la videoconferencia se muestra una pantalla sencilla con iconos de función muy claros en la parte inferior que incluyen las funciones de micrófono, video, colgar llamada (con el color diferenciado) y chat. En la parte superior se sitúan unos botones con una iconografía menos definida. Se pueden compartir documentos durante la videoconferencia.

Se valora que los iconos fundamentales estén separados del resto de opciones, excepto la opción de chat que se consideraría optimo que fuera configurable en función de las capacidades de cada usuario. También es interesante la incorporación del control de volumen del dispositivo pero no se aprecia método o icono para ello en las imágenes. Por defecto, la pantalla no se establece en modo pantalla completa estando rodeada por opciones que en principio no son relevantes para el establecimiento de la comunicación, sería recomendable que al acceder se mostrara la pantalla de video conferencia como único elemento de interacción.

IV. Posición del Moderador y participantes: en la oferta indica que el moderador aparecerá destacado del resto de participantes y efectivamente así se muestra en una imagen que lo ilustra. Según se indica es la persona usuaria quien tiene permisos para elegir la plantilla de organización de participantes (Layouts). Esto resulta interesante, aunque sería deseable que el moderador tuviera el control sobre ello bien, estableciendo una plantilla fija o bien una predeterminada, algo a lo que no se hace mención.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 28/124
VERIFICACIÓN			

V. Número máximo de participantes: aunque no se ha solicitado explícitamente en el actual apartado, hubiera sido interesante conocer el número máximo de participantes que admite la solución, en la oferta no se indica.

2. Diseño y facilidad de uso de la aplicación: la empresa hace referencia al especial cuidado prestado a la usabilidad con una interfaz amigable conforme a estándares de accesibilidad. Sin embargo, tras análisis realizado de las imágenes aportadas se observa una interfaz por defecto que recuerda al estilo de una web convencional, no incorporando características para facilitar la usabilidad de colectivos con diversidad funcional. La fuente de los menús es pequeña, sin contraste (gris sobre blanco), sin iconos y no parece aprovechar bien los espacios en general.

En este sentido cabe destacar que el espacio ocupado por la imagen decorativa que aparece en la parte superior podría ser ocupada para aumentar el tamaño de la fuente, botones, iconos etc.

3. Forma de implementar la/s solución/es adaptada/s para personas con diversidad funcional: se indica que la plataforma está diseñada para cumplir con un nivel de accesibilidad AAA de los estándares de Accesibilidad Web (WCAG), aunque es preciso tener en cuenta lo indicado en el apartado anterior. Aunque no se mencione la sección de soluciones adaptadas, es bastante destacable la opción de comunicación por comandos de voz. También incorpora opción de chat para personas con dificultades de comunicación hablada y subtítulos automáticos para facilitar la lectura. Es preciso indicar que la introducción se hace referencia a adaptación de tamaño de fuente y contraste pero se desconoce el resultado final de la adaptación modificando estos parámetros.

4. En cuanto a la posibilidad de incorporar sistemas de traducción simultánea para personas de habla no española y el modo de implementación. Se dispone de dos opciones: incorporar intérpretes a la videoconferencia y traducir/subtitular automáticamente la conversación a texto en tiempo real.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la funcionalidad propuesta de videoconferencia grupal cumple con los requisitos para prestar el servicio de videoconferencia. Sin embargo, se considera importante que la interfaz inicial desde la que se accede a la videoconferencia necesita amplias mejoras para facilitar el acceso a personas con diversidad funcional. Por el contrario, la pantalla de videoconferencia se muestra simple y de fácil uso, añadiendo como posibilidad destacada la función de comandos de voz y dos sistemas de traducción diferentes. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BUENA**, con **1,99** puntos.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 29/124
VERIFICACIÓN			

1.3 CONTENIDOS DIGITALES APP.

Incluye una sección para visualizar una parrilla de contenidos digitales: el licitador indicará si la aplicación incluye una sección para visualizar contenidos digitales y en caso afirmativo se describirá el modo en que se visualiza y todas las posibilidades de búsqueda, filtrado, ordenación y reproducción/visionado. Se valorará la usabilidad de la aplicación, la forma de implementar la/s solución/es adaptada/s para personas con diversidad funcional y las posibilidades de personalización tanto del contenido como del modo de visualización. Además, se valorará la posibilidad de incorporar sistemas de traducción para personas de habla no española y el modo de implementación (Extensión máxima incluyendo anexos 2 páginas / **Máximo 5 puntos**).

➤ **FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para la visualización de una parrilla de contenidos digitales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.3 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Descripción del modo en el que se visualiza, las posibilidades de búsqueda, filtrado, ordenación y reproducción/visionado.

- **Visualización, usabilidad, personalización y adaptación.** La interfaz dispone del estándar de accesibilidad WCAG permitiendo personalizar opciones como subtítulos, descripción de imágenes/videos, tamaño del texto, contraste y velocidad de reproducción entre otros. Además, incluye la posibilidad de marcar los contenidos como favoritos para poder acceder directamente.
Las imágenes de los contenidos digitales muestran una interfaz aparentemente muy intuitiva que facilita la comprensión e interacción con ella.

- **Búsqueda y ordenación.** Los contenidos están organizados por videos, documentos, consejos y grupos. Dando la opción de personalizar según requisitos de ASSDA. Permite buscar contenido multimedia por etiquetas temáticas asociadas. Al pulsar en un archivo multimedia se abre directamente de forma adaptada al soporte.

I. Los contenidos pueden tener funciones diferenciadas:

- **Contenidos audiovisuales dentro de tareas programadas:** son contenidos que forman parte de un plan individualizado de cuidados, en los cuales se pueden supervisar la apertura de dicho contenido y asociarlo a una tarea posterior de realización de un cuestionario, con objeto de conocer el grado de comprensión del contenido.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 30/124
VERIFICACIÓN			

- **Biblioteca de contenidos:** dividido en cuatro grandes secciones (video, documentos, consejos y grupos) se pueden reordenar según necesidades. Se muestran ejemplos de todo tipo, pero la licitadora indica que deben estar diseñados y formateados en función de las necesidades individuales, por lo que no integran la posibilidad de transcripciones automáticas. Las imágenes de los contenidos digitales muestran una interfaz limpia y aparentemente sencilla.

2. Sistema de traducción. Dentro de la barra de accesibilidad, se incluye la posibilidad de traducción a otros idiomas disponibles, pero no se indica cuales ni cómo.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la interfaz cumple con los requisitos de accesibilidad necesarios para ser usados por personas con discapacidad, pudiendo personalizar la visualización en función de las preferencias de las personas usuarias. Las búsquedas de contenidos son sencillas, permitiendo en algunos casos asociar cuestionarios. Además, la organización en pantalla de los elementos y la identificación de estos es muy intuitiva. Por contra no integra las transcripciones automáticas y no desarrolla el sistema de traducción. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BUENA**, con **3,33** puntos.

➤ **REDZINC SERVICES LTD**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para la visualización de una parrilla de contenidos digitales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuyas características principales, en relación al criterio 1.3 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Descripción del modo en el que se visualiza, las posibilidades de búsqueda, filtrado, ordenación y reproducción/visionado.

- **Visualización, usabilidad, personalización y adaptación.** Permite visualizar los contenidos en modo cuadrícula o lista así como una vista previa con títulos y prescripciones. Se indica que siempre que sea posible los contenidos digitales se visualizan dentro de la propia aplicación BlueEye Care. La aplicación para determinados formatos multimedia utiliza los gestores predeterminados de Android. Lo mismo ocurre con las adaptaciones que se basa en el Talback y el Zoom de

Android. En ambos casos se desconoce si hay que salir de la aplicación para su configuración.

Aunque la imagen aportada de la sección multimedia se observa una interfaz aparentemente intuitiva aunque se desconoce como volver a ella una vez se ejecute un formato no compatible con Blue Eye Care.

- **Búsqueda y ordenación:** la licitadora comenta que la aplicación permite buscar por palabras claves preferente y ordenarlos y filtrarlos por nombre, tipo de contenido y fecha de adición.

2. Sistema de traducción:

la licitadora no indica si existe la posibilidad de traducción.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: las funcionalidades de la aplicación son básicas, no se enumeran los formatos compatibles y en el caso de los contenidos no compatibles se basan en los gestores predeterminados de Android, lo cual depende de la versión que tenga cada dispositivo a usar, lo mismo ocurre con las adaptaciones. Además, se desconoce si estas dependencias implican salir de la aplicación ya sea para la visualización o personalización y cómo volver a ella. La ordenación de búsqueda y filtrado es correcta. Tampoco incorpora un sistema de traducción. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **INSUFICIENTE**, con **0,83** puntos.

➤ TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para la visualización de una parrilla de contenidos digitales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.3 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Descripción del modo en el que se visualiza, las posibilidades de búsqueda, filtrado, ordenación y reproducción/visionado.

- **Visualización, usabilidad, personalización y adaptación:** la interfaz dispone de los estándares de accesibilidad WCAG, CVAA y 508. Incluyen la opción de alto contraste, atajos de teclado y etiquetas ARIA para una navegación eficiente, subtítulos, controles deslizantes accesibles para la reproducción y el control de volumen así como la compatibilidad con lectores de pantallas. También permite la personalización del modo completo de visualización, incluyendo colores e imagen

corporativa. Funcionalidades como el diseño responsivo o el modo casting, que permite enviar el contenido al televisor con objeto de verlo más grande o visualizarlo con más personas. El diseño permite cambiar de dispositivo continuando la visualización en el mismo punto donde de dejó.

- **Búsqueda y ordenación:** utiliza la inteligencia artificial junto con una ontología social y médica propia con objeto de ofrecer información personalizada. La Inteligencia Artificial también permite, además de búsquedas por título o descripción, localizar el término buscado dentro del propio contenido audiovisual llevándolo al minuto y segundo exacto en el que se menciona. Emplea filtros por contenidos globales, perfil del usuario, didácticos, consejos y médicos.

2. **Sistema de traducción.** Además de incorporar una solución multilinguaje, implementan la traducción simultánea por algoritmos de diferentes idiomas tanto para la voz como para los subtítulos contenidos en los videos.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la aplicación es muy completa y permite personalizar la visualización cumpliendo con distintos estándares de accesibilidad, además incluye la opción casting y un diseño responsivo. Las búsquedas hacen uso de la Inteligencia Artificial y ontología social y médica con objeto de ampliar las búsquedas convencionales. El sistema incorpora la traducción simultánea, pero sin indicar qué idiomas e incluye videos y subtítulos. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **MUY BUENA**, con **4,17** puntos.

➤ **UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAWORD TECHNOLOGIES SL**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para la visualización de una parrilla de contenidos digitales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.3 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Descripción del modo en el que se visualiza, las posibilidades de búsqueda, filtrado, ordenación y reproducción/visionado.

- **Visualización, usabilidad, personalización y adaptación.** La visualización desde la APP EVA se adapta a los contenidos a mostrar y muestra aquellos que están sin visualizar y los que están iniciados, muestra el porcentaje que queda pendiente para terminarlo. También permite descargar documentos si se autoriza desde la web. Las

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 33/124
VERIFICACIÓN			

imágenes de la APP muestran una interfaz clara, intuitiva y de fácil comprensión. En este módulo no se describen adaptaciones funcionales.

- **Búsqueda, filtrado y ordenación.** La búsqueda se realiza por títulos y etiquetas pudiéndose filtrar por vistos, no vistos o porcentaje de lectura. Los contenidos, están organizados según tipo e incorporan acciones diferenciadas:
 - I. El contenido divulgativo, formativo, son personalizables en función de los intereses, hábitos, necesidades o por indicación de un profesional.
 - II. en los contenidos formativos y permite la elaboración de cuestionarios y estadísticas respectivamente.
 - III. Los video y audio tutoriales están ordenados por temáticas.
 - III. Las píldoras informativas, ya sean imagen o texto, incluyen la opción de incorporar links de acceso a páginas web de referencia.
 - IV. Las suscripciones a datos públicos permite mostrar RSS (preseleccionadas) en la propia aplicación.
 - V. Contenido personal donde puede visualizar la información compartida y con almacenamiento propio.
- 2. **Sistema de traducción.** La plataforma tiene un sistema multi-lenguaje y los archivos se abrirán en el lenguaje predeterminado para el usuario, pero para ello los documentos tienen que estar cargados en los distintos idiomas.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la licitadora presenta un módulo intuitivo, con diseño responsivo y .

El diseño de la interfaz es muy claro. El material audiovisual está ordenado en función de los contenidos y acciones que pueden realizar. Los filtros de búsqueda u ordenación incluyen filtros por porcentaje de visionado/lectura y una sección de contenido personal con alojamiento propio. Aunque disponga de sistema de traducción, se indica que las traducciones deben estar ya cargados en el contenido audiovisual, en los idiomas que se necesiten. Por contra no indican normas de accesibilidad. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BUENA**, con **3,33** puntos.

➤ **VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para la visualización de una parrilla de contenidos digitales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.3 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Descripción del modo en el que se visualiza, las posibilidades de búsqueda, filtrado, ordenación y reproducción/visionado.

- I. **Visualización, usabilidad, personalización y adaptación:** se accede desde el menú principal, mostrando miniaturas de cada contenido acompañadas de títulos y descripciones breves. Las personas usuarias pueden organizar sus contenidos según sus preferencias, guardarlos en favoritos o crear listas de reproducción personalizadas. Además, recomienda contenidos en función de las búsquedas y visualizaciones. Se indica que es accesible mediante los controles de contraste, tamaño, fuente y lectores de pantalla. La interfaz es responsive pero la ilustración nº 8 correspondiente a la parrilla multimedia, no muestra un formato adaptado al perfil de nuestros usuarios, tampoco los ejemplos que se visualizan en ella.
- II. **Búsqueda, filtrado y ordenación:** las búsquedas son por palabras clave o categorías y los filtrados por según contenido, fecha de publicación, etiquetas u otros criterios definidos. La ordenación de los criterios se realizan por fecha de publicación, relevancia, popularidad o preferencia personales.

2. Sistema de traducción. La plataforma tiene un sistema multi lenguaje pero los archivos deben estar cargados con los audios y/o subtítulos que se quieran mostrar.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la licitadora presenta una aplicación personalizable en algunos aspectos de la visualización y con capacidad de recomendar contenido según preferencias, búsquedas o visualizaciones de la persona usuaria. El filtrado y búsqueda son correctos. El módulo incluye un apartado de subtítulos pero por contra los audios deben cargarse previamente. La imagen y contenido mostrados no presentan una interfaz que no se adecúa a los perfiles de nuestros usuarios, siendo este aspecto muy importante. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BAJA**, con **1,67** puntos.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 35/124
VERIFICACIÓN			

1.4 RECORDATORIOS APP.

Descripción del proceso de recepción y creación de recordatorios: se describirá el proceso de recepción de recordatorios en la aplicación. Se valorará la claridad con la que se muestra la información, la forma de implementar la/s solución/es adaptada/s para las personas con diversidad funcional y las posibilidades de personalización tanto del contenido como del modo de visualización. Además, se valorará la posibilidad de incorporar sistemas de traducción para personas de habla no española y el modo de implementación, los métodos para asegurar que la persona recibe la información (incluido transcripción de texto a audio) y cualquier funcionalidad que ayude a comprender de forma clara y sencilla el contenido del mensaje. (Extensión máxima incluyendo anexos 2 páginas / **Máximo 3 puntos**).

➤ FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de recepción y creación de recordatorios, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.4 referenciado arriba se exponen a continuación.

- 1. Claridad de la información mostrada, personalización del contenido y modo de visualización.** Del análisis de la interfaz se desprende que presenta iconos muy claros y definidos, el uso de colores para diferenciar las secciones, la utilización de fuentes de gran tamaño y una disposición óptima de los elementos en el espacio. Con respecto a la facilidad de uso la propuesta indica que la interfaz está desarrollada cumpliendo estándares de accesibilidad, como el Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) y su utilización parece sencilla e intuitiva.

La información de los recordatorios se muestra en un *banner* que permanece visible con independencia de la navegación. Además, existe un *widget* con el listado de tareas o eventos programados del día actual.

Los profesionales pueden ver el estado de las tareas y recordatorios en la ficha del usuarios.

Los usuarios pueden programar su propios recordatorios y tareas, se describen tres formas para crearlos:

- Activar la opción de recordatorio dentro de alguna de las tareas del programa.
- Creación de un nuevo evento en el calendario activando la opción de recordatorio.
- Mediante la aplicación de notas de recordatorio, permitiendo en este caso carpetas temáticas (lista de la compra, tareas de la casa, etc.)

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 36/124
VERIFICACIÓN			

- 2. Adaptación a personas con diversidad funcional.** El contenido del mensaje puede ser configurado como fichero de audición para ser escuchado por personas con déficit visual. Además, se pueden crear notas de recordatorio mediante la transcripción de voz a texto.
- 3. Métodos para asegurar la recepción.** Los avisos pueden ser configurados para ser acompañados por sonidos, aparecen en la pantalla de bloqueo y en la barra de estado del terminal. Además, los recordatorios se pueden configurar con diferentes opciones para el usuario como responder, posponer y confirmación de lectura.

Mientras se usan otras funciones como el chat o el calendario se muestra una burbuja si se recibe una notificación. Se entiende que es un aviso pero no se explica cual es su aspecto.

- 4. Sistemas de traducción .** No se hace referencia a la traducción en este apartado.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: se presenta como una funcionalidad muy completa destacando especialmente un diseño de las pantallas muy intuitivo y cuidado, con una buena distribución del espacio, tamaño de fuente adecuado y colores e iconos personalizables en función del contexto. Incluye varios métodos para asegurar la recepción y facilita la creación de recordatorios para las personas usuarias por varios métodos. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **MUY BUENA**, con **2,50** puntos.

➤ **REDZINC SERVICES LTD**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de recepción y creación de recordatorios, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.4 referenciado arriba se exponen a continuación.

- 1. Claridad de la información mostrada, personalización del contenido y modo de visualización.** Las pantallas proporcionadas son sencillas con tonalidades adecuadas y fuente con contraste, sin embargo, no se muestra ninguna imagen que muestre el recordatorio completo con todo el texto. Los iconos son algo reducidos y sin color, lo que reduce la posibilidad de identificación. Indica unos tipos de recordatorios fijos (5 tipos) y para añadir nuevos es necesario solicitarlo. No se comenta nada sobre sonidos que alerten de la recepción. Se comenta que los recordatorios tienen la opción de recurrencia, se desconoce si se refiere a la notificación de un evento de recordatorio o la propia

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 37/124
VERIFICACIÓN			

programación periódica de un recordatorio. Se permite la creación de recordatorios por parte de los usuarios.

- 2. Adaptación a personas con diversidad funcional.** Hace referencia a la inclusión de conversión de texto a voz y función lupa así como la compatibilidad con el lector de pantalla TalkBack. Se desconoce si hay que salir de la aplicación para su configuración.
- 3. Métodos para asegurar la recepción.** No explica ningún método para asegurar la recepción del mensaje por parte de la persona usuaria.
- 4. Sistemas de traducción.** No incluye ningún método de traducción

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: aunque cumple con las funciones básicas de una aplicación de recordatorios no aporta características destacables relacionadas con la funcionalidad analizada. No explica ningún método para asegurar la recepción de los recordatorios ni sistemas de traducción asociados. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BAJA**, con **1,00** puntos.

➤ **TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de recepción y creación de recordatorios, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.4 referenciado arriba se exponen a continuación.

- 1. Claridad de la información mostrada, personalización del contenido y modo de visualización.** No muestran imágenes ilustrativas, aunque en su descripción alude al modo de presentación de la información de forma detallada. Indica que se mostrarán como notificaciones push o por correo electrónico. Una vez recibido incluye un enlace donde se visualizará la información completa y se podrá confirmar su recepción. El usuario puede activar o desactivar que tipos de recordatorios desea recibir.
- 2. Adaptación a personas con diversidad funcional.** Se describen funciones como la conversión del texto a audio traducidos a varios idiomas y la modificación de tamaño del texto y el contraste.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 38/124
VERIFICACIÓN			

- 3. Métodos para asegurar la recepción.** Se indica que la persona usuaria podrá ver en una parte destacada de la página inicial un panel de recordatorios . Además, hay un icono que muestra de forma prominente el número de recordatorios pendientes de leer. También hace referencia a la organización de los recordatorios en la agenda mostrando claramente en el calendario de la persona usuaria los recordatorios diferenciados por color en función de su tipología. No se aportan imágenes.

Además, incorpora inteligencia artificial y gestión automatizada de procesos para generar recordatorios en función de las circunstancias de forma flexible. Da un ejemplo ilustrativo en el que si se detecta un desvío en el patrón de actividad de la persona que implique una situación peligrosa se le envía un mensaje, éste debe validar que se encuentra bien antes de un tiempo determinado y en caso de no realizarlo se generará una alerta en el portal.

- 4. Sistemas de traducción simultánea.** Se hace referencia a que la persona recibirá los mensajes traducidos automáticamente en la lengua por defecto que tenga configurada en la aplicación.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la solución que aporta para dar respuesta a los recordatorios es bastante completa a nivel de funcionalidad. Destaca la posibilidad de generar avisos automáticos a través de la inteligencia artificial, la inclusión de métodos para asegurar la recepción, la conversión de voz a texto en varios idiomas y la traducción de los mensajes. Es importante que no se ha podido valorar el diseño y la usabilidad derivada al no aportar imágenes. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BUENA**, con **1,99** puntos.

➤ **UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAWORD TECHNOLOGIES SL**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de recepción y creación de recordatorios, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.4 referenciado arriba se exponen a continuación.

- 1. Claridad de la información mostrada, personalización del contenido y modo de visualización.** Las imágenes aportadas muestran una propuesta con una interfaz intuitiva y clara. Se describe como se muestran los recordatorios en la agenda de la persona usuaria diferenciados por color e icono en función de su tipología. Se pueden filtrar en el calendario los eventos por tipo y etiqueta asociada.

La persona usuaria podrá crear sus propios recordatorios y no podrá modificar los creados por los profesionales. Estos podrán diferenciarse aunque no indica el modo.

2. Adaptación a personas con diversidad funcional. Dispone de una función para personalizar la experiencia de uso adaptada

3. Métodos para asegurar la recepción.

Se podrá personalizar el sonido, tipo de vibración tipo de luz etc.

4. Sistemas de traducción. El contenido de los mensajes puede ser traducido de forma automática al idioma de la persona usuaria.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: el diseño de las pantallas es muy intuitivo y cuidado, usando una buena distribución del espacio, colores con significado e iconos en función del tema. Resulta una utilidad muy completa que incluye métodos para asegurar la recepción y para facilitar la creación de recordatorios al usuario. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es , **MUY BUENA**, con **2,5** puntos.

➤ **VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de recepción y creación de recordatorios, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.4 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Claridad de la información mostrada, personalización del contenido y modo de visualización. La empresa hace referencia al especial cuidado prestado a la usabilidad con

40

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 40/124
VERIFICACIÓN			

una interfaz amigable conforme a estándares de accesibilidad. Sin embargo, tras análisis realizado de las imágenes aportadas se observa una interfaz por defecto que recuerda al estilo de una web convencional, no incorporando características para facilitar la usabilidad de colectivos con diversidad funcional. La fuente de los menús es pequeña, sin contraste (gris sobre blanco), sin iconos y no parece aprovechar bien los espacios en general.

Se muestra como se reciben los recordatorios, desplegando una pequeña campana que hay en la parte superior de la pantalla que al desplegarse muestra los no leídos. Desde ahí se puede acceder a más información pero no se muestra pantalla ilustrativa.

- 2. Adaptación a personas con diversidad funcional.** Incluye transcripción a texto y según la introducción permite la adaptación de tamaño de fuente y contraste pero se desconoce el resultado final de la adaptación modificando estos parámetros.
- 3. Métodos para asegurar la recepción.** Existe una pequeña campana en la parte superior que muestra un círculo rojo con el número de mensajes pendientes de leer. Resulta de tamaño reducido y podría pasar desapercibida. No se identifica ningún método adicional que sirva para asegurar que la persona usuaria reciba el mensaje.
- 4. Sistemas de traducción simultánea.** Incluye la opción de traducir los recordatorios a otro idioma basado en herramientas de navegadores web por lo que no aporta una funcionalidad integrada en la aplicación.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: aunque cumple con las funciones básicas de una aplicación de recordatorios no aporta características destacables relacionadas con la funcionalidad analizada. No explica ningún método adicional para asegurar la recepción de los recordatorios y la solución aportada para la traducción se basa en el navegador. La usabilidad es limitada y no parece diseñada para los colectivos a los que va ir destinado su uso. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BAJA**, con **1,00** punto.

1.5 CONVERSACIÓN POR CHAT APP.

El licitador tendrá que hacer una descripción del proceso de conversación por chat: se describirá el proceso de comunicación por chat desde la aplicación. Se valorará la usabilidad del proceso de recepción/inicio de conversaciones e intercambio de mensajes y su uso como herramienta de comunicación adaptada para personas con diversidad funcional. Además, se valorará la posibilidad de incorporar sistemas de traducción simultánea para personas de

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 41/124
VERIFICACIÓN			

habla no española y el modo de implementación. (Extensión máxima incluyendo anexos 2 páginas / **Máximo 2 puntos**).

➤ **FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de conversación por chat, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.5 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Usabilidad del proceso de Intercambio de mensajes

- I. Existe un icono de inicio de chat a través del cual se accede al listado de chats abiertos y de entre esos chats se activa el que se seleccione. La propuesta enumera en un listado bastante completo con funcionalidades y utilidades como los chat grupales o los emojis, sin llegar a describir en detalle el proceso de comunicación.
- II. La apariencia es simple y los elementos están dispuestos de manera útil y agradable.

2. Uso como herramienta de comunicación adaptada para personas con diversidad funcional.

- I. **Accesibilidad:** no se hace referencia al cumplimiento de estándares de accesibilidad. Sin embargo, se explica la posibilidad de modificar la configuración de la interfaz para ajustar fuentes, contrastes y otras no especificadas según las necesidades, además se toman por defecto las configuraciones de accesibilidad del perfil del usuario.
- II. **Transcripción y dictado:** No se incluye entre las funcionalidades, pero en las imágenes dentro de los ajustes de accesibilidad se muestra la opción de transcripción.

3. Posibilidad de incorporar sistemas de traducción simultánea para personas de habla no española y su modo de implementación. En la propuesta se ofrece la traducción automática en tiempo real a diferentes idiomas a elección del usuario. El motor de traducción automático no se detalla en este apartado, ni el número de idiomas que soporta.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la funcionalidad propuesta de servicio de chat (Intercambio de mensajes electrónicos) está correctamente resuelta a nivel de usabilidad y con funcionalidades apropiadas para poder dar un adecuado servicio de chat a la persona usuaria. En las imágenes presentadas para mostrar todo lo relativo al diseño, muestran

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 42/124
VERIFICACIÓN			

pantallas con información clara y opciones bien definidas y comprensibles haciendo de su uso una experiencia intuitiva. Se echa en falta el uso de herramientas que utilicen Inteligencia Artificial. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BUENA**, con **1,33** puntos.

➤ **REDZINC SERVICES LTD**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de conversación por chat, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.5 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Usabilidad del proceso de Intercambio de mensajes

- I. La aplicación Blue Eye contiene una sección de chat específica accesible desde la pantalla principal. En este apartado no se hace referencia al método de notificación de nuevos mensajes. Según se entiende de la propuesta, los mensajes se ordenan cronológicamente y el color de fondo distingue a los profesionales de los usuarios, los primeros están identificados mediante su nombre. No se detalla la posibilidad de realizar chats grupales, se ofrece como una ventaja la unificación en un solo chat de todas las conversaciones de la persona usuaria con los profesionales del servicio y así como, la integración de un chat de texto en las videoconferencias en curso.
- II. La apariencia es simple, se muestran escasas funcionalidades y los pocos elementos están dispuestos de una manera clara.

2. Uso como herramienta de comunicación adaptada para personas con diversidad funcional.

- I. **Accesibilidad:** no se hace referencia al cumplimiento de estándares de accesibilidad en este apartado. Sin embargo, se explica que la plataforma está diseñada para adaptarse a las herramientas de accesibilidad de Android, especialmente Talkback y el Zoom de sistema. En ambos casos se desconoce si hay que salir de la aplicación para su configuración.
- II. **Transcripción y dictado:** se ha mencionado en el punto anterior la referencia de la propuesta a la compatibilidad con Talkback. Se desconoce si hay que salir de la aplicación para su configuración.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 43/124
VERIFICACIÓN			

- 3. Posibilidad de incorporar sistemas de traducción simultánea para personas de habla no española y su modo de implementación.** La propuesta se limita a indicar la compatibilidad del chat con los “idiomas necesarios” además del español.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la funcionalidad propuesta de servicio de chat (Intercambio de mensajes electrónicos) muestra carencias significativas, al igual que la imagen aportada. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **INSUFICIENTE**, con **0,33 puntos**.

➤ **TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de conversación por chat, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.5 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Usabilidad del proceso de Intercambio de mensajes

- I. La plataforma de mensajería permite el ingreso mediante una sección específica con listados de chats. Además, los nuevos mensajes se avisan mediante notificaciones y a través de estas también se accede al chat oportuno. Según se entiende de la propuesta, se puede comenzar un chat mediante un asistente virtual a través preguntas para poner en contacto al usuario con el profesional más idóneo, dar indicaciones u ofrecer contenidos relevantes. No se detalla la posibilidad de realizar chats grupales.
- II. En este punto de la propuesta no se han añadido imágenes que puedan dar una idea sobre la apariencia y usabilidad del módulo de chat desde el punto de vista del usuario. Se hace referencia a que reproduce de forma intuitiva las herramientas de mensajería más populares.

2. Uso como herramienta de comunicación adaptada para personas con diversidad funcional.

- I. **Accesibilidad:** no se hace referencia al cumplimiento de estándares de accesibilidad en este apartado. Sin embargo, se explica que la plataforma está diseñada para ser inclusiva y accesible mediante diferentes parámetros los mensajes de voz, la posibilidad de modificar la configuración de la interfaz para ajustar fuentes, contrastes y compatibilidad con los lectores de pantalla según

las necesidades.

- II. Transcripción y dictado:** se ha mencionado en el apartado anterior la referencia de la propuesta a la compatibilidad con los lectores de pantalla, se explicita el uso del dictado del texto mediante inteligencia artificial.

- 3. Posibilidad de incorporar sistemas de traducción simultánea para personas de habla no española y su modo de implementación.** En la propuesta se encuentra la traducción de texto mediante inteligencia artificial de los mensajes entrantes y salientes. El motor de traducción automático es AWS Translate y soporta 70 idiomas.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la funcionalidad propuesta de servicio de chat (Intercambio de mensajes electrónicos) está completa en cuanto a funcionalidades. Como ya se ha indicado en este apartado de la propuesta no hay imágenes de muestra, y ello impide valorar más eficazmente el diseño y la usabilidad de la solución. Utiliza herramientas que emplean la Inteligencia Artificial e incluye casos de usos. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BUENA**, con **1,33** puntos.

➤ **UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVWORD TECHNOLOGIES SL**

La licitadora presenta la documentación relativa a la descripción de la solución, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuyas características principales, en relación al criterio 1.5 referenciado arriba se resumen a continuación.

1. Usabilidad del proceso de Intercambio de mensajes.

- I.** La app Eva contiene un módulo de chat al que se ingresa mediante un acceso directo.

Los nuevos mensajes se avisan mediante notificaciones y a través de estas se accede al chat oportuno. Las funcionalidades de la plataforma son conformes a los requisitos. Se incluye el intercambio de audios y vídeos cortos, además, los usuarios pueden recibir la documentación que comparta el profesional (imagen, PDF, vídeo...).

- II.** La apariencia es simple y los elementos están dispuestos de una manera que resulta útil.

2. Uso como herramienta de comunicación adaptada para personas con diversidad

funcional.

I. Accesibilidad: no se hace referencia al cumplimiento de estándares de accesibilidad en este apartado, pero sí en la descripción general de la aplicación Eva. Sin embargo se explica que la interfaz es accesible mediante diferentes parámetros. Las imágenes aportadas parecen confirmar el compromiso con la accesibilidad.

II. Transcripción y dictado: se incluye entre las funcionalidades.

3. Posibilidad de incorporar sistemas de traducción simultánea para personas de habla no española y su modo de implementación. En la propuesta se indica que es posible la activación/desactivación de la traducción simultánea en texto mediante la API de un motor de traducción automático que no se detalla en este apartado ni el número de idiomas que soporta.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la funcionalidad propuesta de servicio de chat (Intercambio de mensajes electrónicos) está resuelta a nivel de usabilidad y con funcionalidades para poder dar un adecuado servicio de chat la persona usuaria. En las imágenes presentadas para mostrar el diseño y la usabilidad de la solución se presentan pantallas con información clara, opciones definidas y comprensibles, haciendo de su uso una experiencia intuitiva. No obstante, algunas funcionalidades no están descritas en detalle como la opción de documentos adjuntos ya que no se indica si los usuarios pueden compartir archivos del mismo modo que lo hace el profesional.

La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **MUY BUENA**, con **1,66** puntos.

VODAFONE ESPAÑA S.A.U.

La licitadora presenta la documentación relativa a la descripción de la solución, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuyas características principales, en relación al criterio 1 referenciado arriba se resumen a continuación.

1. Usabilidad del proceso de Intercambio de mensajes

I. Existe un apartado “Chat” en la barra superior de la interfaz y un acceso directo “Chat” en la pantalla de inicio, a través de los cuales se accede al listado de chats anteriores y a la posibilidad de iniciar nuevas conversaciones, así como de seleccionar al interlocutor de entre los contactos.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 46/124
VERIFICACIÓN			

II. La apariencia es simple y los elementos están dispuestos de manera sencilla, sin embargo, resultan algo austeros. Recuerdan más a una interfaz de página de cliente o a un portal corporativo.

2. Uso como herramienta de comunicación adaptada para personas con diversidad funcional.

I. **Accesibilidad:** se hace referencia al cumplimiento de estándares de accesibilidad. Se explica la posibilidad de modificar la configuración de la interfaz para ajustar fuentes, contrastes y compatibilidad con los lectores de pantalla según las necesidades.

II. **Transcripción y dictado:** no se hace referencia a estas funcionalidades.

3. **Posibilidad de incorporar sistemas de traducción simultánea para personas de habla no española y su modo de implementación.** En la propuesta se encuentra la traducción automática en tiempo real mediante la detección de los idiomas de los mensajes entrantes. También se puede seleccionar manualmente el idioma preferido del usuario para que las traducciones sean en la lengua que más le convenga. El motor de traducción automático no se detalla en este apartado, ni el número de idiomas que soporta. Adicionalmente, mediante el uso de la funcionalidad del chat grupal se puede añadir a un tercer interlocutor que actúe como traductor.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: en las imágenes aportadas para presentar el diseño de la solución se observa que son poco adecuadas para el perfil de los usuarios de teleasistencia a nivel de usabilidad, siendo este apartado muy importante. Se ha detectado que algunas funcionalidades no están descritas, como los procesos completos de petición de conversación. Se echa en falta el uso de herramientas que utilicen Inteligencia Artificial. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BAJA**, con **0,66** puntos.

1.6 MÓDULO PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DE ENCUESTAS APP.

Incluye un módulo para la cumplimentación de encuestas: el licitador deberá indicar si la aplicación incluye una sección para la cumplimentación de formularios de encuestas y en caso afirmativo se describirá el proceso de recepción, cumplimentación y envío. Se valorará la usabilidad del proceso, la forma de implementar la/s adaptación/es para personas con diversidad funcional, la posibilidad de incorporar sistemas de traducción para personas de

habla no española y el modo de implementación. (Extensión máxima incluyendo anexos 2 páginas / **Máximo 2 puntos**).

➤ **FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de cumplimentación de encuestas, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.6 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. La aplicación incluye una sección para la cumplimentación de formularios de encuestas.

I. En caso afirmativo se describirá el proceso de recepción, cumplimentación y envío. La solución FHS-SOC permite cumplimentar encuestas y formularios así como recopilar los datos recogidos. El proceso se inicia con una pantalla de bienvenida que explica el propósito del cuestionario, permite varios tipos de preguntas con validación del formato, así como la vista previa de las respuestas antes de su envío. Existe una barra de progreso de la encuesta y de guardar las encuestas incompletas para continuar cumplimentándolas en otro momento; finalmente cuando se termina el proceso aparece una pantalla de confirmación. El usuario puede optar por contestar de manera anónima.

2. Usabilidad del proceso. La apariencia es simple, se muestra la información pertinente y los todos los elementos están dispuestos de una manera clara. El proceso aparenta ser de uso fácil.

3. Forma de implementar la/s adaptación/es para personas con diversidad funcional. No se hace referencia la adaptación en este apartado concreto y en las imágenes no se observan ajustes de accesibilidad.

4. Posibilidad de incorporar sistemas de traducción para personas de habla no española y el modo de implementación. No se hace referencia la traducción en este apartado concreto y en las imágenes no se observa ajustes de traducción.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la funcionalidad propuesta de formularios de encuestas está completa a nivel de usabilidad y con funcionalidades adecuadas para poder dar el servicio de encuestas a la persona usuaria. Destaca todo lo relativo al diseño, mostrando pantallas con información clara y opciones muy definidas y comprensibles haciendo de su uso una experiencia intuitiva. No obstante, en la valoración se han indicado que algunas funcionalidades no están descritas como la adaptación y la traducción. Resulta positiva la referencia a la protección de datos y la posibilidad de contestar anónimamente. La licitadora

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 48/124
VERIFICACIÓN			

cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BUENA**, con **1,33** puntos.

➤ **REDZINC SERVICES LTD**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de cumplimentación de encuestas, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.6 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. La aplicación incluye una sección para la cumplimentación de formularios de encuestas.

I. En caso afirmativo se describirá el proceso de recepción, cumplimentación y envío. Se accede a través de la sección “cuestionarios”, mediante avisos programados y durante o al final de videollamadas. El diseño de las encuestas es configurable y permite varios tipos de respuesta. El envío de las respuestas se realiza mediante un botón, estas se almacenan y permiten su acceso para conservación y/o análisis.

- 2. Usabilidad del proceso:** tanto la explicación del proceso como la imagen aportada muestran un sistema simple, claro. Se indica la interoperabilidad de la solución de encuestas.
- 3. Forma de implementar la/s adaptación/es para personas con diversidad funcional.** Se remite a las funcionalidades de accesibilidad de Android. Se desconoce si hay que salir de la aplicación para su configuración.
- 4. Posibilidad de incorporar sistemas de traducción para personas de habla no española y el modo de implementación.** No se hace referencia a este aspecto en el presente apartado objeto de valoración.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la funcionalidad propuesta de formularios de encuestas está resuelta a nivel de usabilidad y con funcionalidades adecuadas para poder dar el servicio de encuestas a la persona usuaria. Destaca todo lo relativo al diseño mostrando la pantalla con información clara. No obstante, en la valoración se han indicado algunas funcionalidades no están descritas como la traducción . La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BUENA**, con **1,33** puntos.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 49/124
VERIFICACIÓN			

➤ **TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de cumplimentación de encuestas, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.6 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. La aplicación incluye una sección para la cumplimentación de formularios de encuestas.

1. En caso afirmativo se describirá el proceso de recepción, cumplimentación y envío. Se accede bien mediante los recordatorios y notificaciones o bien directamente por la sección “formularios”. Determinadas respuestas provocan la creación de alertas y acciones automatizadas que pueden ser desde instrucciones en pantalla a asignación de citas. Las respuestas pueden tener mecanismos de validación. La propuesta incluye cuestionarios de vídeo interactivos y un sistema inmersivo de respuesta de cuestionarios con avatares. El usuario puede ver todas sus encuestas así como la posibilidad de exportar los resultados para compartirlos con terceras personas.

2. Usabilidad del proceso. La visualización de las preguntas permite dos modos según prefiera el usuario. Además, existen cuestionarios interactivos y avatares. Las imágenes aportadas respaldan la simplicidad, claridad y el carácter intuitivo del diseño.

3. Forma de implementar la/s adaptación/es para personas con diversidad funcional. Las funcionalidades permiten comandos de voz, el ajuste del tamaño de letra y la conversión de texto a voz.

4. Posibilidad de incorporar sistemas de traducción para personas de habla no española y el modo de implementación. Se indica que la plataforma es multilingüe y realiza la traducción mediante Inteligencia Artificial.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la funcionalidad propuesta de formularios de encuestas está resuelta a nivel de usabilidad y con funcionalidades avanzadas para poder dar el servicio de encuestas a la persona usuaria. Destaca todo lo relativo al diseño con la ayuda de la herramientas avanzadas, mostrando pantallas con información clara y opciones definidas y comprensibles, haciendo de su uso una experiencia intuitiva. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **MUY BUENA** con **1,66** puntos.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 50/124
VERIFICACIÓN			

➤ **UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVWORD TECHNOLOGIES SL**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de cumplimentación de encuestas, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.6 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. La aplicación incluye una sección para la cumplimentación de formularios de encuestas.

- I. En caso afirmativo se describirá el proceso de recepción, cumplimentación y envío.** Se describen las programaciones y los recordatorios para que las personas usuarias contesten a los formularios. Los formularios pueden ir variando en función de las respuestas anteriores. Las preguntas y respuestas pueden ser de varios tipos, siendo necesario confirmar la respuesta antes de pasar a otra pregunta.

Es posible ir a preguntas anteriores y salir de la encuestas sin terminarlas, esto último supondría el borrado de todas las respuestas y la creación de un registro de intento de cumplimentación. Las encuestas finalizadas y enviadas se almacenarán, con la información obtenida convenientemente evaluada

2. Usabilidad del proceso: el proceso descrito y las imágenes aportadas son simples, claras

3. Forma de implementar la/s adaptación/es para personas con diversidad funcional. Se indica que las pantallas son sencillas y que se podría utilizar la conversión de texto a voz de los dispositivos.

4. Posibilidad de incorporar sistemas de traducción para personas de habla no española y el modo de implementación. En este aspecto se remiten al apartado relativo a las *características funcionales del portal de gestión para profesionales* que se corresponde con el criterio 2.8. *Módulo para el diseño y envío de encuestas*, indicándose que es posible la traducción de los formularios a otros idiomas, teniendo que traducirse los textos.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la funcionalidad propuesta de formularios de encuestas está resuelta a nivel de usabilidad y con funcionalidades adecuadas para poder dar un servicio de encuestas a la persona usuaria. Destaca todo lo relativo a

los recordatorios haciendo de su uso una experiencia intuitiva. La

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 51/124
VERIFICACIÓN			

accesibilidad no se describe en detalle. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BUENA**, con **1,33 puntos**.

➤ **VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de cumplimentación de encuestas, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 1.6 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. La aplicación incluye una sección para la cumplimentación de formularios de encuestas.

- I. En caso afirmativo se describirá el proceso de recepción, cumplimentación y envío.** El usuario recibe notificaciones de encuestas y accediendo al módulo de encuestas puede ver el listado de encuestas disponibles. Se permite la posibilidad de que se añadan comentarios a las respuestas. Tras cumplimentar las respuestas el envío se realiza fácilmente y se recibe una confirmación del registro de las respuestas. Se indica que los resultados serán recopilados y analizados pero no se detalla si el análisis se realiza mediante inteligencia artificial. Se afirma la garantía de privacidad y seguridad de las encuestas.

- 2. Usabilidad del proceso.** La propuesta muestra una interfaz clara e intuitiva, según se indica es amigable y está diseñada especialmente para personas con necesidades de adaptación.

- 3. Forma de implementar la/s adaptación/es para personas con diversidad funcional.** La licitadora indica que garantiza el grado AAA de accesibilidad y el uso de una interfaz clara, aunque la imagen a la que hace referencia no se adecua al perfil de los usuarios.

- 4. Posibilidad de incorporar sistemas de traducción para personas de habla no española y el modo de implementación.** Esta posibilidad está recogida en la propuesta, el modo de implementación no se detalla.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la funcionalidad propuesta de formularios de encuestas está resuelta a nivel de usabilidad y con funcionalidades básicas para poder dar el servicio de encuestas a la persona usuaria. Incluye grado de accesibilidad pero la pantalla no se adecúa al perfil de nuestros usuarios. Se echa de menos mayor información para evaluar la funcionalidad. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE**, con **1,00**

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 52/124
VERIFICACIÓN			

2. CARACTERÍSTICAS DEL PORTAL DE GESTIÓN PARA PROFESIONALES .

2.1 CUADRO DE MANDOS

Descripción de cuadro de mandos: Se describirá el contenido y funcionalidades del cuadro de mandos incorporado. Se valorará la usabilidad, la utilidad y relevancia de los datos incorporados, la facilidad de profundizar en el dato mostrado, la organización y situación destacada de las peticiones de los usuarios y el acceso directo a la ficha o sección relacionada con el dato o alerta (por ejemplo la ficha del usuario). (Extensión máxima incluyendo anexos 2 páginas / **Máximo 4 puntos**)

➤ FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para la descripción del cuadro de mandos la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.1 referenciado arriba se exponen a continuación.

- 1. Diseño y facilidad de uso de la aplicación.** El portal tiene un buen diseño, con una buena distribución del espacio, uso adecuado de los colores y funcionalidad intuitiva. Aporta pantallas del cuadro de mandos, cuadro de indicadores y alertas que así lo sugieren.
- 2. Relevancia de los datos.** Según la descripción, la aplicación parece haber sido diseñada para la gestión de programas de salud y por este motivo la información mostrada esta centrada en este tipo de enfoque, con una parte destacada de la pantalla principal dedicada a la información sobre estos programas. Para garantizar la adecuación de esta estructura a los procesos de trabajo de la ASSDA sería necesario un amplio estudio. En un principio, por el nivel de detalle de acciones sobre los usuarios, parece más adecuado para trabajar con grupos reducidos.

Por lo tanto, se echan de menos datos sobre las videoconferencias, chats, gestión de contenidos y hábitos en el panel principal. Es cierto que se muestra un panel de indicadores para configurar los necesarios, pero sería adecuado partir de una base ya que se dispone de información del objeto perseguido por ASSDA en esta licitación. Tampoco se observan gráficos que puedan ilustrar de forma visual la información mostrada.

- 3. Facilidad de profundizar en el dato Mostrado y Acceso a las ficha relacionadas.** Según se muestra en las imágenes existe un buen nivel de navegación.
- 4. Situación destacada de las peticiones de los usuarios**

- I. **Alertas:** en el panel principal existe un recuadro de alertas con un encabezado en color rojo que destaca del resto.

- II. **Peticiones directas de usuario:** el mismo recuadro citado recibe las peticiones de los usuarios.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: el sistema presenta un buen diseño y usabilidad mostrando una estructura adecuada. El hecho de que esté enfocado a la gestión de programas genera dudas sobre la adaptabilidad a los objetivos de ASSDA para este proyecto. A pesar de que ofrece un panel de indicadores adaptable se echa de menos una propuesta relacionada con todas las funcionalidades demandadas en esta licitación y que estos se mostraran de forma gráfica. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BAJA**, con **1,33** puntos.

➤ **REDZINC SERVICES LTD**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para la descripción del cuadro de mandos la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.1 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. **Diseño y facilidad de uso de la aplicación.** Se muestra una imagen que no ofrece mucha información sobre el diseño, incluyendo varios recuadros con información limitada. Se describe el panel de forma muy breve indicando que tiene alertas, acciones, estadísticas y cuestionarios. La descripción se limita a relacionar las capacidades de la plataforma de una forma muy escueta y no a describir un panel de control.

2. **Relevancia de los datos.** No se describen datos concretos a mostrar, todo de forma un genérica y no haciendo referencia de forma clara al cuadro de mandos.

3. **Facilidad de profundizar en el dato Mostrado y Acceso a las ficha relacionadas.** No se hace referencia a este aspecto de forma clara.

4. **Situación destacada de las peticiones de los usuarios**
 - I. **Alertas:** en la imagen se muestra un pequeño recuadro en la parte superior donde aparecerían las alertas. El espacio es reducido y se muestra vacío, por lo que no se puede identificar como se visualizaría una alerta.

II. Peticiones directas de usuario: hacen referencia a una cola de llamadas para atender las peticiones de chat y videoconferencia de las personas usuarias pero no se puede observar el aspecto de esta ni la ubicación.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la información aportada presenta el panel de control como una herramienta insuficiente para gestionar toda la información que requiere el sistema. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **INSUFICIENTE**, con **0,66** puntos.

➤ **TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para la descripción del cuadro de mandos la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.1 referenciado arriba se exponen a continuación.

- 1. Diseño y facilidad de uso de la aplicación.** La propuesta no se acompaña con imágenes que ilustren la usabilidad del cuadro de mando y que permitan verificar si la información se visualiza de forma adecuada. Señalan que la disposición de los módulos y el orden es personalizable permitiendo además filtrar por periodos, profesionales concretos y grupos organizativos. La información se mostrará con gráficos, mapas de calor y colores codificados.
- 2. Relevancia de los datos.** Según la oferta la información visible estará basada en varios módulos adaptables según el rol de la persona usuaria. No obstante, propone los siguientes módulos por defecto:
 - Videollamadas: número total de videollamadas, duración media, mínima y máxima, programadas, retrasos, media de retrasos, videollamadas no atendidas, etc.
 - Mensajería: número de nuevos mensajes, contestados y sin responder, profesionales que más responden y los que tienen más sin responder.
 - Alertas: alertas activas, resueltas y pendientes.
 - Medicaciones: datos sobre medicaciones prescritas.
 - Contenidos digitales: Número de veces de visualización, contenidos más populares y valoración media de los contenidos.
 - Usuarios: Número total, altas y bajas, y actividad dentro de la plataforma.
 - Dispositivos: Batería, valores de los sensores y alertas.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 55/124
VERIFICACIÓN			

Esta propuesta tiene en general información de interés, no obstante algunos datos como la medicación no son relevantes para nuestro servicio y además, otros como “actividad de los usuarios dentro de la plataforma” resultan conceptos poco concretos. Incluye información sobre los sensores instalados en los domicilios, sin embargo se echa de menos alguna información sobre hábitos.

3. Facilidad de profundizar en el dato Mostrado y Acceso a las ficha relacionadas. Tan solo indica que los módulos y algunos datos o alertas mostradas proporcionan acceso directo a las secciones relacionadas para mostrar más detalles.

4. Situación destacada de las peticiones de los usuarios

I. Alertas: indican que las alertas se mostrarán destacadas pero no describen el modo ni la ubicación que ocuparán. Hablan de un módulo de alertas que incluyen las que están activas, resueltas y pendientes con la posibilidad de filtrado. Además incorpora alarmas referidas a los dispositivos en su módulo correspondiente.

II. Peticiones directas de usuario: indican que las alertas se mostrarán destacadas pero no describen el modo ni la ubicación que ocuparán.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la oferta nos describe un cuadro de mandos con diferentes módulos que muestran información general interesante. Estos datos podrían mejorarse con algunos datos adicionales y la eliminación de otros no relevantes para nuestro servicio. Nos describe que tipo de elementos usan para mostrar la información y su capacidad para personalizar la disposición y el orden de los módulos pero no muestra ninguna imagen que ilustre el diseño y usabilidad del cuadro de mandos. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE**, con **2,00** puntos.

➤ UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVWORD TECHNOLOGIES SL

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para la descripción del cuadro de mandos la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.1 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Diseño y facilidad de uso de la aplicación. La oferta muestra imágenes de las diferentes pantallas que integra el cuadro de mandos. En ellas se observa un diseño claro, una distribución adecuada de los módulos, uso de diferentes colores con significados y listas y gráficos adecuados para cada tipo de información.

Se presenta como una aplicación muy intuitiva y con un diseño cuidado para mostrar información de interés.

- 2. Relevancia de los datos.** La elección de la información mostrada hace del cuadro de mandos de una herramienta muy útil para el control del flujo de información y acciones disponibles en la plataforma.

Aunque indica que la información final será consensuada con ASSDA, definen un diseño de partida con dos secciones principales:

- **Cuadro de Mandos:** en el cuadro de mandos se muestra información con indicadores de evolución y rendimiento de la plataforma.

- **Pantalla operativa en tiempo real:** esta sección permite conocer que está ocurriendo en este momento con objeto de poder acometer las acciones necesarias según el tipo de información.

- 3. Facilidad de profundizar en el dato Mostrado y Acceso a las ficha relacionadas.** En varios apartados se hace referencia a que haciendo clic en el módulo o en un dato concreto se accede a visualización ampliada relacionada. Muestran con detalle el ejemplo de la ficha del usuario

4. Situación destacada de las peticiones de los usuarios:

- I. Alertas:** en la imagen del panel operativo se muestra un lugar destacado para visualizar las alertas.

II. Peticiones directas de usuario: no existe un apartado concreto para peticiones del usuario.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: se describen de forma detallada los apartados por defecto con los que cuenta la plataforma mostrando imágenes que sugieren una aplicación con un diseño intuitivo y usable. La selección de la información mostrada y su distribución es acertada y permite tener control sobre lo que esta ocurriendo en tiempo real

En generar las funcionalidades aportadas la convierten en una aplicación muy completa. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **MUY BUENA**, con **3,33** puntos.

➤ **VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 58/124
VERIFICACIÓN			

Es por ello, que su valoración es **BAJA**, con **1,33** puntos.

2.2 VIDEO INDIVIDUAL PORTAL

Descripción del proceso para el establecimiento y mantenimiento de Videoconferencias individuales: El licitador deberá detallar el proceso de agenda de videoconferencia y el proceso de inicio de la comunicación y todas las funcionalidades disponibles durante la comunicación. Se valorará especialmente el modo en que se muestra la calendarización de las videoconferencias a realizar con los usuarios y la estrategia para coordinar la realización de las videoconferencias por parte de grupos de teleasistentes de modo que puedan conocer las videoconferencias que tienen asignadas y conozcan el estado de la comunicación en tiempo real (por ejemplo: asignada, iniciada, finalizada, etc.). Además, se valorará la posibilidad de incorporar sistemas de traducción simultánea para personas de habla no española y el modo de implementación de la/s adaptación/es para personas con diversidad funcional. (Extensión máxima incluyendo anexos 2 páginas / **Máximo 2 puntos**).

➤ **FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.**

La licitadora presenta la documentación relativa a la del proceso para el establecimiento de videoconferencias individuales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.2

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 59/124
VERIFICACIÓN			

referenciado arriba se exponen a continuación.

- 1. Proceso de agenda de Videoconferencia y estrategia para coordinar la asignación de videoconferencias.** La aplicación incorpora un concepto de cita programada que cada vez que se crea una cita programada genera una sesión de videoconferencia que puede ser activada por el profesional.

Según parece indicar la oferta, las videoconferencias se gestionan en las agendas de los profesionales previamente asignadas por cada uno de ellos manualmente o bien por procedimientos automáticos de asignación a través del módulo de procesos. Se echa de menos una agenda general accesible por todos los profesionales que indique el estado de las videoconferencias para que estos puedan acceder a las que no estén iniciadas. Como alternativa también sería válido algún proceso de reparto manual in situ por parte de un coordinador. Esto es así debido a que la dinámica de la sala de teleasistencia es bastante fluida y no esta basada en asignaciones permanentes de tareas. No obstante, si el módulo de procesos está bien diseñado y tiene en cuenta la resignación dinámica en caso de no disponibilidad, podría ser un alternativa. Sin embargo, en la oferta tan solo se describe que no asignará videoconferencia a un profesional si en ese periodo no se prevé su presencia, implicando registrar su calendario, pero no indica si reasignará en caso de que finalmente no esté disponible. Indicar que también comenta que “se podrán articular mecanismos de gestión de colas de videoconferencia y asignaciones predefinidas de eventos”, pero no se aporta ejemplo ni aproximación a este proceso.

- 2. Inicio de la comunicación y las funcionalidades disponibles durante la conversación.**

- I. Las formas de iniciar la videoconferencia para los profesionales son:**

- **Programada:** el profesional ve en su agenda la lista de videoconferencias programadas. Cuando este se conecta, el fondo parpadea durante unos segundos en verde para después permanecer destacado con el fondo fijo en este color y actualizando el estado de éste a “En espera”. Desde esta lista se puede acceder a la ficha de usuario donde podrá ver el contenido de esta junto con una pequeña ventana donde se muestra la imagen de video de la persona usuaria. Esta ventana se puede convertir en emergente de modo que es posible incluso ampliarla a pantalla completa en una segunda pantalla, permitiendo la cumplimentación de la ficha de la persona usuaria si fuera necesario.
- **A demanda:**
 - **Del usuario:** si el usuario pulsa el icono icono de la pantalla principal sin necesidad de que se haya programado con anterioridad, se activará una

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 60/124
VERIFICACIÓN			

sala de espera virtual en la pantalla del usuario y aparecerá una alerta al profesional asignado.

- **Del Profesional:** realmente es un procedimiento de crear una cita sobre la marcha, no es un mecanismo diferente a las citas programadas.

Los métodos en sí descritos en en los puntos anteriores para establecer la videoconferencia parecen procesos sencillos y directos, sin embargo en el contexto global no conocemos de forma clara el proceso de asignación de tareas, algo fundamental para la gestión de la sala.

- II. Durante la videoconferencia:** el hecho comentado anteriormente de separar en otro monitor una pantalla emergente resulta de bastante utilidad. En cuanto a las funciones disponibles para el moderador se indica que es posible silenciar el micrófono y ejecutar la transcripción y traducción simultánea. No se indica que tenga control sobre las opciones del usuario (micrófono o video).

En la descripción se indica que es el profesional el que tiene el control de la comunicación, de modo que si se producen desconexiones involuntarias, el usuario podrá reconectar las veces que sean necesarias siempre que el profesional mantenga la comunicación activa.

- 3. Diseño y facilidad de uso de la aplicación:** del análisis de la interfaz se desprende que presenta un diseño claro e intuitivo, destacando la visualización de los usuarios ya conectados por color y la posibilidad de tener la videoconferencia como una ventana emergente.
- 4. Forma de implementar la/s solución/es adaptada/s para personas con diversidad funcional:** en esta sección no se hace referencia a que se pueda adaptar la visualización a personas con diversidad funcional.
- 5. Traducción simultánea:** presenta un sistema de traducción automática de voz a texto que traduce la conversación y la muestra como subtítulos en pantalla. Tampoco incorpora la posibilidad de incluir traductores en la conversación. Existe cierta contradicción entre la posición de los subtítulos que se describe en el textos (superpuesto en la parte inferior) y las imágenes proporcionadas (Parte superior derecha).
- 6. Grabación:** se informa que se puede activar la grabación de forma manual a través de un botón que envía una notificación al usuario para que acepte la grabación, solo se grabará si la respuesta es afirmativa. Existe la opción de almacenar en la nube u en otra ubicación. Cuando finaliza la grabación se genera un enlace disponible en la actividad de la ficha del usuario o en la selección de contenidos multimedia. Sería importante que pudieran grabarse

las sesiones por defecto ya que el consentimiento explícito podría establecerse previamente en el consentimiento informado.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: el modo de indicar el estado del usuario y la forma de acceder a la videoconferencia están correctamente diseñados, destacando la inclusión de una ventana emergente que puede ubicarse en una segunda pantalla. El diseño general de las pantallas es claro e intuitivo, sin embargo no se indica nada referente a la adaptación de los interfaces. En cuanto a la traducción simultánea incluye la capacidad de transcripción y traducción automática pero no la de incorporar traductores a la conversación. La forma de coordinar la asignación de videoconferencias genera dudas en relación al modo de adaptar los mecanismos propuestos a la dinámica del servicio, algo muy importante para la organización. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE**, con **1,00** punto.

➤ **REDZINC SERVICES LTD**

La licitadora presenta la documentación relativa a la del proceso para el establecimiento de videoconferencias individuales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.2 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Proceso de agenda de Videoconferencia y estrategia para coordinar la asignación de videoconferencias. No se explica el proceso.

2. Inicio de la comunicación y las funcionalidades disponibles durante la conversación.

I. Formas de iniciar la videoconferencia:

- **Conferencia instantánea:** el profesional inicia una conversación que es recibida por parte del usuario como una llamada entrante usando la interfaz de Android para una llamada entrante. La conferencia instantánea también puede ser iniciada por el usuario a través de un botón. Los operadores disponibles recibirán una notificación y se establece la comunicación cuando el profesional acepta.
- **Conferencia programada:** el usuario puede programar una videoconferencia en una fecha determinada. Éste recibe una confirmación cuando es aceptada por el profesional. Del mismo modo el profesional puede programar la llamada. La programación se inserta en los recordatorios de la app. Llegada la fecha se recuerda al profesional que inicie la comunicación y al usuario que se una a ella.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 62/124
VERIFICACIÓN			

Se hace referencia a un sistema de colas de llamadas que resulta algo confuso ya que parece ser más un listado ordenado de llamadas salientes.

Estos modos de comunicación y su bidireccionalidad ofrecen alternativas muy flexibles y claras para profesionales y usuarios.

II. Durante la videoconferencia: durante la conversación el profesional dispone de varias opciones, las principales aparecen de forma directa en la barra inferior con iconos muy claros y diferenciados por el color de cada categoría: Activación de micrófono y cámara, chat, compartir pantalla, gestión de participantes, ajustes, actualizar valores (para restablecer el video) y finalizar llamada. Ofrece la posibilidad de gestionar el fondo virtual para mantener la privacidad, función de pizarra y control sobre los participantes (añadir, eliminar y devolver a la sala de espera). Indica que el profesional puede aumentar y reducir el video del participante pero no se explica si esto se refleja en la pantalla de este o es solo para la del profesional. Se considera que esta disposición de funciones y su aspecto bastante optimizado y favorece altamente su usabilidad. La función pizarra destaca como elemento de comunicación extra.

3. Diseño y facilidad de uso de la aplicación: el aspecto de la aplicación es limpio y presenta facilidad de uso, con los botones bien distribuidos en la pantalla, opciones reducidas en cada contexto, iconos bien definidos, uso del color para diferenciar funciones, fuente con un tamaño adecuado y suficiente contraste para destacar.

4. La forma de implementar la/s solución/es adaptada/s para personas con diversidad funcional: en cuanto a la adaptación, incorpora la generación automática de subtítulos y si bien es cierto que no hace referencia a ninguna opción extra para configurar el aspecto de forma adaptada, su presentación por defecto es muy clara e intuitiva. También hace referencia a la compatibilidad con las herramientas de accesibilidad de Android. Se desconoce si hay que salir de la aplicación para su configuración.

5. Traducción Simultánea: en este apartado no se refleja la incorporación de traducción automática en subtítulos de audio a texto para el profesional ni hace referencia a la opción de incorporar traductores a la comunicación. En otros apartados se indica la posibilidad de transcripción automática para el usuario pero no se describe el proceso de activación de en el portal.

6. Grabación: ofrece un sistema de grabación de llamadas en la nube donde se almacenan las grabaciones durante 30 días. El proceso solo se activa solo con el consentimiento explícito de la persona usuaria. Sobre este aspecto comentar que es importante que se puedan almacenar durante más tiempo las grabaciones y que nuestro servicio fuera quien pudiera decidir cuanto tiempo deberían estar disponibles. Además sería importante que pudieran

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 63/124
VERIFICACIÓN			

grabarse por defecto ya que el consentimiento explícito podría establecerse previamente en el consentimiento informado.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la funcionalidad propuesta de videoconferencia individual está resuelta a nivel de usabilidad general y con funcionalidades adecuadas durante la conversación. El proceso de grabación es claro y almacena los enlaces de forma accesible para el usuario y profesional, aunque sería deseable que pudiera establecerse la grabación por defecto. En cuanto a la adaptación funcional no implementa ningún recurso específico para ello ni describe la forma de activarlo para la persona usuaria. La solución no indica nada sobre la estrategia para coordinar la asignación de conferencias, aspecto muy importante para el servicio. Tampoco indica si es posible la traducción para el profesional ni el modo de activarlo para el usuario. Además el sistema de grabaciones que describe tiene ciertas limitaciones con respecto a lo deseable. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE**, con **1,00** punto.

➤ **TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA**

La licitadora presenta la documentación relativa a la del proceso para el establecimiento de videoconferencias individuales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.2 referenciado arriba se exponen a continuación.

- 1. Proceso de agenda de Videoconferencia y estrategia para coordinar la asignación de videoconferencias.** Indica que se dispone de una visión de la agenda profesional con vistas de día semana o mes para dar una visión general del trabajo a realizar. No aclara si esta vista es exclusiva de la agenda de cada profesional o de todo el servicio.

Informa sobre los diferentes estados por los que pasa una videoconferencia en su ciclo (asignada, en curso, con retraso, finalizada y cancelada). Estos estados facilitarían el control en una vista global de la agenda.

- 2. Inicio de la comunicación y las funcionalidades disponibles durante la conversación.**

I. Formas de iniciar la videoconferencia:

- **Programada.** Se programa con antelación la video conferencia. No se dan muchos detalles del proceso de creación. Se indica que si ante un retraso mayor a 15 minutos sobre la fecha - hora programada, la plataforma envía notificaciones informativas de forma automática a la app de la persona usuaria.

- **Instantánea:** Se crea directamente una agenda. No se dan muchos detalles del proceso de creación.

II. Durante la videoconferencia: tanto profesional como la persona usuaria tienen posibilidad de envío de mensajes de texto y compartir documentos multimedia. Además pueden activar y desactivar tanto la cámara como el micrófono. Sin embargo no hace referencia a la posibilidad de que el profesional pueda controlar las opciones de la persona usuaria.

- 3. Diseño y facilidad de uso de la aplicación:** la descripción de las funcionalidades se acompaña con una imagen de la agenda sin demasiada definición. Aparentemente tiene un diseño sencillo e intuitivo. Se echan de menos imágenes de las pantallas de conversación para poder valorar algo más el diseño.
- 4. La forma de implementar la/s solución/es adaptada/s para personas con diversidad funcional:** no se indica en este apartado pero por lo descrito en otras secciones incluye a mensajería en tiempo real, subtítulos en tiempo real, compatibilidad con lectores de pantalla, ajuste del tamaño de botones y fuentes etc.
- 5. Traducción Simultánea:** se incorpora la traducción automática en subtítulos de audio a texto y una opción bastante interesante de texto a audio, de este modo la persona usuaria podría escuchar una traducción automática de la conversación. Estas opciones están disponibles tanto para el profesional como para el usuario por lo que se convierte en una traducción bidireccional.
- 6. Grabación:** no se hace referencia a sistemas de grabación

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: no se indica de forma clara si la agenda que se describe es visible para todos o solo para los profesionales que tienen sus videoconferencias asignadas. Se echa de menos mayor control del moderador sobre las opciones del usuario aunque éste sí dispone de las funciones necesarias para controlar su intervención. Por lo poco que puede observarse en la imagen que se aporta, debido al tamaño y calidad, sugiere un diseño sencillo pero hubiera sido deseable incorporar más ejemplos, especialmente de la pantalla de conversación. Tampoco hace referencia a el método para grabar las sesiones ni su acceso. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE**, con **1,00** punto.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 65/124
VERIFICACIÓN			

➤ **UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVWORD TECHNOLOGIES SL**

La licitadora presenta la documentación relativa a la del proceso para el establecimiento de videoconferencias individuales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.2 referenciado arriba se exponen a continuación.

- 1. Proceso de agenda de Videoconferencia y estrategia para coordinar la asignación de videoconferencias.** Indica que la agenda general de videoconferencias es compartida en función del perfil, tanto las asignadas como las globales. Esto permite una organización que se adapta al modo de trabajar del servicio. Las columnas visibles de esta agenda general son configurables y se permite la realización de filtros y búsquedas sobre ella.

Se enviarán notificaciones cuando un usuario esta a la espera o exista alguna llamada activa sin personal conectado.

Se muestra una pantalla sencilla para la creación de una videoconferencia programada, con varias opciones como fecha, periodicidad, tipo de aviso, etiquetas asociadas, color, icono, documentos asociados, opciones por defecto (grabación, sala de espera, pin, transcripción etc.).

Es destacable la capacidad que ofrece para integrarse con las actuales aplicaciones de gestión usadas por el SAT.

- 1. Inicio de la comunicación y las funcionalidades disponibles durante la conversación.**

- I. Formas de iniciar la videoconferencia:** no se hace referencia al modo de acceder a la videoconferencia por parte del profesional. Sin embargo si hace alusión a algunos mecanismos para coordinar el inicio de la videoconferencia con el usuario como envío de notificaciones tanto si la conversación es iniciada por la persona usuaria como si lo es por el profesional.
- II. Durante la videoconferencia:** durante la videoconferencia el profesional dispone de numerosas opciones para controlar la conversación y apoyar a la persona usuaria en su uso: Silenciar/activar micrófono, ocultar el botón de finalizar videoconferencia, activar/desactivar la grabación, subtítulos y traducción, incorporar interprete, añadir etiquetas etc.

Al activar la grabación la persona usuaria es notificada mediante un mensaje, al finalizar la sesión se puede acceder a la misma desde al ficha de la persona usuaria si se tienen permisos.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 66/124
VERIFICACIÓN			

- 2. Diseño y facilidad de uso de la aplicación:** las imágenes que muestran son muy claras manteniendo el mismo aspecto que en el resto de la aplicación con opciones intuitivas y listas y secciones bien distribuidas en la pantalla.
- 3. Forma de implementar la/s solución/es adaptada/s para personas con diversidad funcional:** en este apartado no se hace referencia a ninguna funcionalidad concreta en este sentido para el profesional.
- 4. En cuanto a la posibilidad de incorporar sistemas de traducción simultánea para personas de habla no española y el modo de implementación.** En este apartado se hace referencia a la traducción simultánea mediante transcripción a subtítulos para el profesional pero por lo comentado en otros criterios si incorpora esta función.
- 5. Grabaciones.** Se describe con detalle el proceso de grabación de conversaciones indicando que el profesional puede activar y parar la conversación en cualquier momento mostrándose en pantalla un texto indicativo al ser activada. Se comenta que las grabaciones estarán accesibles desde la ficha del usuario y desde el cuadro de mandos de videoconferencias con los permisos adecuados.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la funcionalidad propuesta de videoconferencia individual está optimamente resuelta a nivel de usabilidad y con funcionalidades adecuadas para poder dar un buen servicio de videoconferencia a la persona usuaria. Destaca por ser un sistema muy completo con numerosas funcionalidades para el profesional. Incluye un sistema que permite coordinar la asignación de videoconferencias bien desarrollada. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **MUY BUENA**, con **1,66** puntos.

➤ **VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

La licitadora presenta la documentación relativa a la del proceso para el establecimiento de videoconferencias individuales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.2 referenciado arriba se exponen a continuación.

- 1. Proceso de agenda de Videoconferencia y estrategia para coordinar la asignación de videoconferencias.** Se indica el proceso de creación de videollamada acompañando una imagen que ilustra la forma de crear y programar la video conferencia. Se visualiza como un

proceso sencillo y claro. En cuanto a los métodos de asignación se hace referencia a la posibilidad de asignaciones automáticas pero no describe cual es el método o criterio.

Comentan que el profesional puede ver el estado de sus video conferencias, pero esto no ayuda a la coordinación ya que este es un dato para la auto organización del profesional. El control de los estados para la coordinación tendría sentido en una vista compartida de videoconferencias no asignadas, de este modo el coordinador podría asignar estas o ser seleccionadas por el teleasistente directamente.

2. Inicio de la comunicación y las funcionalidades disponibles durante la conversación.

I. Formas de iniciar la videoconferencia:

- **Video conferencia programada:** el profesional puede acceder a la videoconferencia a través de su agenda o a través de notificaciones que avisan de su inicio.

II. Durante la videoconferencia:

los profesionales disponen de opciones para activar su video audio, compartir pantalla y chat. Además, la aplicación otorga a éste la capacidad de controlar algunas funciones de la app del usuario como ajustar la cámara y silenciar o activar el audio.

Algunas descripciones resultan confusas, por ejemplo se hace referencia a la posibilidad de personalizar las salas de espera cuando según los mecanismos descritos en otros apartados no se describe este paso para establecer las comunicaciones. Además se indican funcionalidades solo válidas para las videoconferencias grupales.

3. Diseño y facilidad de uso de la aplicación,

la empresa hace referencia al especial cuidado prestado a la usabilidad con una interfaz amigable conforme a estándares de accesibilidad. Para el caso del portal web si se observa un diseño claro para el uso profesional.

4. Forma de implementar la/s solución/es adaptada/s para personas con diversidad funcional:

se indica que la plataforma está diseñada para cumplir con un nivel de accesibilidad AAA de los estándares de Accesibilidad Web (WCAG). En la introducción se hace nombran algunas funciones como ajustes del tamaño de la fuente y contraste pero no se observan ejemplos del resultado.

5. En cuanto a la posibilidad de incorporar sistemas de traducción simultánea para personas de habla no española y el modo de implementación.

En este apartado se hace referencia a la traducción simultanea mediante transcripción a subtítulos. En otros apartados se nombra la opción de incorporar interpretes a la videoconferencia para el usuario de la app pero no para el profesional.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 68/124
VERIFICACIÓN			

6. **Grabaciones.** Parece que se implementa un sistema que a través de streaming (RTMP/RTMPS) hacía una solución de grabación pero no indica que de disponga de ella. Si se inicia la grabación se muestra un icono indicativo al usuario. No se describe el modo de acceso a las grabaciones.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la funcionalidad propuesta indica que la asignación de videoconferencias puede hacerse automáticamente pero no indica ningún método o criterio. El proceso de grabación de las conversaciones no está descrito con claridad. La interfaz para la creación de videoconferencias es clara y sencilla pero no se muestran imágenes de la perspectiva profesional de la pantalla de conversación (botones y disposición de elementos). Ofrece numerosas opciones durante la conversación y se indican funciones que favorecen el control del profesional sobre las opciones del usuario, lo cual es positivo. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE**, con **1,00** punto.

2.3 VIDEO GRUPAL PORTAL

Descripción del proceso para el establecimiento de Videoconferencias Grupales: El licitador deberá detallar el proceso de creación de sesión grupal, el modo de invitación a los asistentes y agendado, el proceso de inicio de la comunicación y todas las funcionalidades disponibles durante la comunicación. Se valorará la usabilidad de la aplicación y en general la utilidad de las funcionalidades implementadas en este proceso. Además se valorará la posibilidad de incorporar sistemas de traducción simultánea para personas de habla no española y el modo de implementación de la/s adaptación/es para personas con diversidad funcional. (Extensión máxima incluyendo anexos 2 páginas / **Máximo 2 puntos**).

➤ **FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para el establecimiento de videoconferencias grupales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.3 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. **Proceso de creación de sesión grupal, el modo de invitación a los asistentes y agendado. Inicio de la comunicación y las funcionalidades disponibles durante la conversación.** La aplicación incorpora un proceso genérico para realizar la función de selección, reclutamiento, citación, realización de actividad grupal, registro de información asociada y

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 69/124
VERIFICACIÓN			

control de ejecución. Este aspecto resulta interesante pero no se detalla exactamente como es este proceso.

La selección de usuarios puede hacerse de forma manual directa o indirecta mediante invitación incluyendo a todos aquellos usuarios que la acepten. En ambos casos se creará una cita programada para el usuario y en la agenda de actividades grupales. No se indica el modo de realizar los filtros, búsquedas o carga de ficheros para la selección de los usuarios.

En las videoconferencias grupales no es tan relevante la asignación ya que se prevén para actividades planificadas que serán impartidas por personas concretas con un objeto determinado. No obstante se informa que pueden ser asignadas tanto manualmente como de forma automática en función de ciertos criterios.

I. Las formas de iniciar la videoconferencia para los profesionales son:

- **Programada:** el profesional puede acceder a la agenda de actividades grupales, al acceder a una concreta podrá visualizar los participantes y sus roles. Si algún profesional está asignado a la actividad también podrá verlo en su agenda. Cuando los usuarios se van conectando, el fondo de su registro parpadea durante unos segundos en verde para después permanecer destacado con el fondo fijo en este color y actualizando el estado de éste a “En espera”. Una vez se active la videoconferencia (no indica el método) aparecerá la ventana donde se pueden visualizar todos los participantes.
- **Dinámicas de grupo:** este es un proceso interesante que se describe también en la app de la persona usuaria.

Se concibe como una buena opción aunque sería importante garantizar que siempre sea necesaria la presencia de un coordinador para evitar situaciones conflictivas durante las participaciones.

II. Durante la videoconferencia:

en esta sección tan solo se hace referencia a la capacidad de activar la traducción, transcripción y subtítulos.

2. **Diseño y facilidad de uso de la aplicación:** del análisis de la interfaz se desprende que presenta un diseño claro e intuitivo, destacando la visualización de los usuarios ya conectados por color y la posibilidad de tener la videoconferencia como una ventana emergente.

- 3. Forma de implementar la/s solución/es adaptada/s para personas con diversidad funcional:** en esta sección no se hace referencia a que se pueda adaptar la visualización a personas con diversidad funcional.
- 4. Traducción simultánea:** presenta un sistema de traducción automática de voz a texto que traduce la conversación y la muestra como subtítulos en pantalla. No incorpora la posibilidad de incluir traductores en la conversación.
- 5. Grabaciones:** se informa que se puede activar la grabación de forma manual a través de un botón que envía una notificación a los usuarios para que acepten la grabación, solo se grabará si la respuesta es afirmativa por parte de todos. Existe la opción de almacenar en la nube u en otra ubicación. Cuando finaliza la grabación se genera un enlace disponible en la actividad de la ficha del usuario o en la selección de contenidos multimedia. Sería importante que pudieran grabarse las sesiones por defecto ya que el consentimiento explícito podría establecerse previamente en el consentimiento informado.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: se indica un proceso que parece interesante para gestionar las videoconferencias grupales desde la selección de usuarios hasta su finalización, sin embargo no da detalles de este salvo la posibilidad de seleccionar usuarios de forma directa o por invitación. El modo de organizar y acceder a las videoconferencias es sencillo y bien estructurado aunque no da demasiados detalles de las posibilidades una vez se accede a la pantalla de conversación. El diseño general de las pantallas es claro e intuitivo, sin embargo no se indica nada referente a la adaptación de los interfaces. En cuanto a la traducción simultánea incluye la capacidad de transcripción pero no la de incorporar traductores a la conversación. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE**, con **1,00** punto.

➤ **REDZINC SERVICES LTD**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para el establecimiento de videoconferencias grupales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.3 referenciado arriba se exponen a continuación.

- 1. Proceso de creación de sesión grupal, el modo de invitación a los asistentes y agendado. Inicio de la comunicación y las funcionalidades disponibles durante la conversación. No**

se indica el modo de incorporar a los usuarios y se desconocen las capacidades de filtrado o carga de listados.

I. Las formas de iniciar la videoconferencia para los profesionales son:

- **Conferencia instantánea:** el profesional inicia una conversación que es recibida por parte de los usuarios seleccionados como una llamada entrante usando la interfaz de Android para una llamada entrante. No da detalles del como es el proceso de creación selección e invitación y si hace referencia a algunos aspectos de como lo recibe el usuario.
- **Conferencia programada:** el profesional puede programar una videoconferencia para un grupo de participantes. El usuario recibe una notificación y la programación se inserta en los recordatorios de la app. Llegada la fecha el usuario recibe otra notificación para unirse. En este apartado tampoco da detalles del proceso.

II. Durante la videoconferencia: durante la conversación el profesional dispone de varias opciones, las principales aparecen de forma directa en la barra inferior con iconos muy claros y diferenciados por el color de cada categoría: Activación de micrófono y cámara, chat, compartir pantalla, gestión de participantes, silenciar todos, ajustes, actualizar valores (para restablecer el video) y finalizar llamada. Ofrece la posibilidad de gestionar el fondo virtual para mantener la privacidad, función de pizarra y control sobre los participantes (añadir, eliminar y devolver a la sala de espera). Indica que el profesional puede aumentar y reducir el video del participante pero no se explica si esto se refleja en la pantalla de este o es solo para la del profesional. Se considera que esta disposición de funciones y su aspecto bastante optimizado y favorece altamente su usabilidad. La función pizarra destaca como elemento de comunicación extra.

III. Número máximo de participantes: otro aspecto mejorable es el número máximo de participantes en la videoconferencia grupal, siendo esta cifra de 30 personas usuarias. Aunque con este limite se pueden realizar pequeños talleres manteniendo, el control de los usuarios conectados no sería adecuado para la realización de amplios grupos de trabajo o para grandes difusiones. Se indica que podría ampliarse pero sin especificar cual es el límite.

2. Diseño y facilidad de uso de la aplicación: el aspecto de la aplicación es limpio y presenta facilidad de uso, con los botones bien distribuidos en la pantalla, opciones reducidas en cada contexto, iconos bien definidos, uso del color para diferenciar funciones, fuente con un tamaño adecuado y suficiente contraste para destacar.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 72/124
VERIFICACIÓN			

3. **La forma de implementar la/s solución/es adaptada/s para personas con diversidad funcional:** en cuanto a la adaptación, incorpora la generación automática de subtítulos y si bien es cierto que no hace referencia a ninguna opción extra para configurar el aspecto de forma adaptada, su presentación por defecto es muy clara e intuitiva.
4. **Traducción Simultánea:** en este apartado no se refleja la incorporación de traducción automática en subtítulos de audio a texto para el profesional ni hace referencia a la opción de incorporar traductores a la comunicación. En otros apartados se indica la posibilidad de transcripción automática para el usuario pero no se describe el proceso de activación de en el portal.
5. **Grabación:** no hace referencia a la grabación, no se explica detalles sobre la grabación de las sesiones grupales.

Es preciso aclarar que en la página 58 de la oferta se facilita información relativa a los criterios de adjudicación por formulas, en concreto al punto 3 “Tiempos de resolución de incidencias según acuerdos de nivel de servicio”.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la funcionalidad propuesta de videoconferencia grupal está resuelta a nivel de usabilidad general y con funcionalidades adecuadas durante la conversación. En la oferta no se indica el modo de incorporar a los usuarios ni se conocen las capacidades de filtrado o carga de listados. El límite máximo de 30 usuarios resulta insuficiente para las dimensiones del servicio. En cuanto a la adaptación funcional no implementa ningún recurso específico para ello ni describe la forma de activarlo para el profesional. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE**, con **1,00** punto.

➤ **TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para el establecimiento de videoconferencias grupales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.3 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. **Proceso de creación de sesión grupal, el modo de invitación a los asistentes y agendado. Inicio de la comunicación y las funcionalidades disponibles durante la conversación.** No se hace referencia al modo de creación de las videoconferencias grupales excepto que

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 73/124
VERIFICACIÓN			

existen varios modos de seleccionar usuarios para las conferencias grupales: manual, personas bajo supervisión y la configuración de grupos predefinidos.

I. Formas de iniciar la videoconferencia:

- **Se programa con antelación la video conferencia.** No se dan muchos detalles del proceso de creación. Se indica que si ante un retraso mayor a 15 minutos sobre la fecha - hora programada, la plataforma envía notificaciones informativas de forma automática a la app de la persona usuaria.
- **Instantánea:** se crea directamente una agenda. No se dan muchos detalles del proceso de creación.

II. Durante la videoconferencia: tanto profesional como la persona usuaria tienen posibilidad de envío de mensajes de texto y compartir documentos multimedia. Además pueden activar y desactivar tanto la cámara como el micrófono. También comentan que el moderador tiene capacidad de controlar el micrófono de todos los participantes para evitar ruidos que entorpezcan la sesión. Además existe un sistema de gestión de turnos para dinamizar las intervenciones de los participantes.

- 2. Diseño y facilidad de uso de la aplicación:** la descripción no se acompaña con imágenes para poder evaluar el diseño y la facilidad de uso.
- 3. La forma de implementar la/s solución/es adaptada/s para personas con diversidad funcional:** en este apartado se hace referencia a mensajería en tiempo real, subtítulos en tiempo real, compatibilidad con lectores de pantalla, ajuste del tamaño de botones y fuentes etc.
- 4. Traducción Simultánea:** se incorpora la traducción automática en subtítulos de audio a texto y una opción bastante interesante de texto a audio, de este modo la persona usuaria podría escuchar una traducción automática de la conversación. Estas opciones están disponibles tanto para el profesional como para el usuario por lo que se convierte en una traducción bidireccional.
- 5. Grabación:** se indica que se pueden realizar grabaciones de forma manual o automática. Al iniciarse la grabación el usuario es informado. Comentan que las grabaciones se almacenan pero no el modo ni la ubicación.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: no se describen detalles sobre la creación de las sesiones aunque si hacen referencia a varios métodos de selección de usuarios. El moderador tiene control sobre el micrófono de los participantes y además se incorpora un sistema de gestión de turnos para las intervenciones. No aporta imágenes que permitan evaluar la usabilidad y sobre las grabaciones indica que pueden activarse de forma manual o automática pero no

habla sobre la forma de acceder a ellas. Resulta interesante la traducción bidireccional especialmente la opción de texto a audio. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE**, con **1,00** punto.

➤ **UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAWORD TECHNOLOGIES SL**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para el establecimiento de videoconferencias grupales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.3 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Proceso de creación de sesión grupal, el modo de invitación a los asistentes y agendado.

Inicio de la comunicación y las funcionalidades disponibles durante la conversación. Se describe el proceso de creación de sesión grupal indicando que se seleccionará la fecha y periodicidad, el establecimiento o no del PIN de acceso, información de bienvenida, micrófonos activos o no por defecto o si se definen permisos para compartir pantalla. Además, se hace mención a detalles sobre la selección de participantes, como la posibilidad de filtrar por etiquetas asociadas a los usuarios, búsquedas anidadas, e incluso mediante la incorporación de ficheros. No se muestran imágenes de este proceso. Se cita la posibilidad de incorporar a personas desde otros sistemas de videoconferencia lo que flexibiliza la forma de participar. Se indica diferentes modos de invitación a los usuarios (teléfono o correo electrónico).

I. Las formas de iniciar la videoconferencia para los profesionales son:

- **Video conferencia programada:** como se ha indicado da detalles de la creación pero no del momento de la incorporación a la videoconferencia del profesional a la misma.

II. Durante la videoconferencia: se valoran algunas de las formas de implementar estas funciones como la capacidad de enviar comentarios privados o públicos y la posibilidad de abrir sub-salas para realizar colaboraciones específicas de grupos reducidos de participantes con la supervisión del moderador.

El moderador tiene control sobre los elementos de todos los participantes (micrófono, video, anular turno de intervención, añadir usuarios y expulsar a usuarios). Además puede establecer la disposición por defecto de los participantes en pantalla, existiendo varias plantillas (Layouts) predefinidas donde el moderador ocupa una posición destacada. Esta funcionalidades son esenciales para poder establecer reuniones exitosas y solucionar problemas durante su ejecución

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 75/124
VERIFICACIÓN			

(intervenciones inapropiadas, ruidos provocados por micrófonos abiertos etc.).

- 2. Diseño y facilidad de uso de la aplicación:** el aspecto de la única pantalla que se muestra parece clara y sencilla manteniendo el aspecto del resto de apartados de la aplicación, manteniendo unidad en este sentido.
- 3. Forma de implementar la/s solución/es adaptada/s para personas con diversidad funcional:** en este apartado no se hace referencia a ninguna funcionalidad concreta en este sentido para el profesional.
- 4. En cuanto a la posibilidad de incorporar sistemas de traducción simultánea para personas de habla no española y el modo de implementación.** En este apartado se hace referencia a la traducción simultánea mediante transcripción a subtítulos para el profesional pero por lo comentado en otros criterios si incorpora esta función.
- 5. Grabaciones.** Se describe con detalle el proceso de grabación de conversaciones indicando que el profesional puede activar y parar la conversación en cualquier momento mostrándose en pantalla un texto indicativo al ser activada. Se comenta que las grabaciones estarán accesibles desde la ficha del usuario y desde el cuadro de mandos de videoconferencias. Se menciona la capacidad de generar un *stream* multimedia para retransmisiones en directo compatible con varios sistemas.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: explica con detalle el proceso de creación de las sesiones, mostrándose como un método sencillo y con varias opciones para incorporar participantes, destacando la incorporación a través de ficheros. Ofrece numerosas funcionalidades para coordinar las sesiones, otorgando amplio control de las opciones al moderador para dirigir el grupo de forma óptima. El diseño mostrado en la imagen presentada parece sencillo y con buena distribución del espacio. Describe las opciones disponibles para la grabación y el lugar de acceso a ellas. Falta información sobre la adaptación para personas con discapacidad. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **MUY BUENA**, con **1,66** puntos.

➤ **VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para el establecimiento de videoconferencias grupales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 76/124
VERIFICACIÓN			

suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.3 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Proceso de creación de sesión grupal, el modo de invitación a los asistentes y agendado.

Inicio de la comunicación y las funcionalidades disponibles durante la conversación. Se indica el proceso de creación de sesión grupal acompañando una imagen que ilustra la forma de crear y programar la video conferencia grupal. Se visualiza como un proceso sencillo y claro. Se indica diferentes modos de invitación a los usuarios (notificación en la app, correo electrónico, o mensajería instantánea) pero no el modo de selección de usuarios. Si se observa la imagen un botón para este motivo aunque no se conoce las capacidades de filtrado o carga de listados.

I. Las formas de iniciar la videoconferencia para los profesionales son:

- **Video conferencia programada:** aunque en la videoconferencia individual se indica que el profesional puede acceder a la videoconferencia a través de su agenda o a través de notificaciones que avisan de su inicio, para la grupal sol comentan que se realiza a través de los enlaces o códigos proporcionados.

II. Durante la videoconferencia: los profesionales disponen de opciones para activar su video audio, compartir pantalla y chat. Se indica que el profesional tiene control para controlar algunas funciones de la app del usuario como ajustar la cámara, silenciar o activar el audio, modificar la plantilla de visualización de los participantes (layouts), transferir a salas virtuales y añadir o eliminar participantes.

También hace mención a la posibilidad de incluir pin para accesos de terceros, lo que permite flexibilidad a la hora de incorporar participantes.

Todos estas funcionalidades dan al profesional un amplio control sobre las salas de videoconferencia grupales.

2. Diseño y facilidad de uso de la aplicación, la empresa hace referencia al especial cuidado prestado a la usabilidad con una interfaz amigable conforme a estándares de accesibilidad. Para el caso del portal web si se observa un diseño claro para el uso profesional.

3. Forma de implementar la/s solución/es adaptada/s para personas con diversidad funcional: se indica que la plataforma está diseñada para cumplir con un nivel de accesibilidad AAA de los estándares de Accesibilidad Web (WCAG). En la introducción se hace nombran algunas funciones como ajustes del tamaño de la fuente y contraste pero no se observan ejemplos del resultado.

4. En cuanto a la posibilidad de incorporar sistemas de traducción simultánea para personas de habla no española y el modo de implementación. En este apartado se hace referencia a la traducción simultanea mediante transcripción a subtítulos. En otros

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 77/124
VERIFICACIÓN			

apartados se nombra la opción de incorporar interpretes a la videoconferencia para el usuario de la app pero no para el profesional.

5. **Grabaciones.** Parece que se implementa un sistema que a través de *streaming* (RTMP/RTMPS) hacía una solución de grabación pero no indica que de disponga de ella. Si se inicia la grabación se muestra un icono indicativo al usuario. No se describe el modo de acceso a las grabaciones.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la interfaz para la creación de videoconferencias es clara y sencilla pero no se muestran imágenes de la perspectiva profesional de la pantalla de conversación (botones y disposición de elementos). No se informa sobre los métodos de filtrado y selección de usuario. La solución ofrece numerosas opciones durante la conversación y se indican funciones que favorecen el control del profesional sobre las opciones del usuario, destacando en este aspecto. También se permite la incorporación de terceros a través de pin, lo que flexibiliza la participación. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE**, con **1,00** punto.

2.4 CONTENIDOS DIGITALES PORTAL

Incluye un módulo para la administración de una parrilla de contenidos digitales: El licitador indicará si el portal incluye una sección para administrar contenidos digitales que se mostrarán en la aplicación del usuario y se describirá el modo en que se administran los contenidos de la parrilla, los tipos y formatos admitidos y el modo de asignación de los elementos a perfiles o usuarios individuales. Se valorará la usabilidad de la aplicación, la facilidad para la actualización e incorporación de nuevos contenidos. la forma de segmentar el envío de información de tanto de forma manual como a través de algoritmos de inteligencia artificial y en general la utilidad de las funcionalidades implementadas en este proceso. Además se valorará la posibilidad de incorporar sistemas de traducción simultánea para personas de habla no española y el modo de implementación. **(Extensión máxima incluyendo anexos 3 páginas / Máximo 4 puntos).**

➤ **FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para la administración de contenidos digites, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 78/124
VERIFICACIÓN			

el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.4 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Administración de contenidos digitales, tipos y formatos admitidos.

- La administración de los contenidos se realiza mediante una jerarquía de etiquetado estructurado por categorías y temas clave que evita terminología ambigua o genérica pero que permite búsquedas por sinónimos. Además de lo anterior permite clasificar en función del idioma e incluir habilidades, fechas de inclusión, plataformas a usar y accesibilidad del contenido. Estas etiquetas forman parte de una biblioteca de recursos de la aplicación que tiene su propia gestión y mantenimiento que, mostrada en una de las imágenes reportadas se intuye de fácil configuración. Desde la estructura de la parrilla se puede realizar una secuencia temporal de la programación de los contenidos y la vigencia de los mismos. Esta vigencia será la que se respete cuando se asignen y programen las agendas de los usuarios. La aplicación permite identificar que contenido tiene cada usuario como recurso o marcado como favorito.

Permite una gran variedad de tipos y formatos entre los que destacan los videos con subtítulos, podcasts con transcripciones y contenido visual con descripciones auditivas, también desglosa los diversos formatos de video admitidos e indican que facilitan opciones para implementar versiones con velocidad ajustable.

2. Usabilidad, actualización e incorporación de contenidos, segmentación y asignación.

- La licitadora indica que la creación es similar a la definida en le programa de atención personal pero con sus particularidades de contenido multimedia pero sin indicar como se carga el contenido en la plataforma, aunque la imagen aportada se intuye de manejo sencilla e integrada como un módulo más del FHS-SOC.
- Las reglas de asignación de las parrillas permite agendar su activación y programación, así como segmentar individualmente y automáticamente cada contenido relacionándolo con las etiquetas de contenido. Además también permite la automatización de contenidos ya sea por datos que se dispongan de los propios usuarios o los recogidos de los sensores una vez tratados por la Inteligencia Artificial. Estas segmentaciones vienen explicadas con ejemplos útiles.

3. Sistemas de traducción simultánea.

La licitadora no describe ningún sistema de traducción simultánea para este módulo.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 79/124
VERIFICACIÓN			

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la licitadora presenta un módulo de gestión con un sistema de etiquetado jerárquico bien estructurado así como los contenidos que permiten conocer las asignaciones de cada usuario y la clasificación que se le ha otorgado. Los formatos presentados son los adecuados e incluyen la posibilidad de ajustar la velocidad de los videos. En cuanto a la segmentación automática es completa así como la utilización de la sensórica para el conocimiento de los hábitos y asignación de contenido. Por contra se echa en falta el sistema de traducción simultánea. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BUENA**, con **2,66** puntos.

➤ **REDZINC SERVICES LTD**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para la administración de contenidos digitales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.4 referenciado arriba se exponen a continuación.

- 1. Administración de contenidos digitales, tipos y formatos admitidos.** La administración de los contenidos se realizan solamente con las siguientes categorías: edad, ubicación, género, condiciones médicas y lenguaje. Esta clasificación permite agruparlas en perfiles establecidos para poder reutilizarlas. También permite asignar los recursos directamente a los usuarios, visualizarlos en vista cuadrícula o lista así como realizar filtros por categorías y tipos así como ordenarlos por nombre, contenido y fecha de adición. En cuanto a los formatos admitidos la licitadora Indica que pueden ser audios, videos, pdf, videos de YouTube incrustados y enlaces externos.
- 2. Usabilidad, actualización e incorporación de contenidos y segmentación.** La incorporación de contenido, mostrada en la ilustración nº16 se intuye sencilla, permitiendo nombrar, describir y clasificar el contenido. Una vez subido también permite editarlo para modificar cualquiera de sus características o categoría. Incluye una API para recuperar información de interacción con los contenidos digitales así como la adición y edición por parte de la Inteligencia Artificial o sistemas externos, pero no queda claro si es una API propia de este módulo o como interaccionan estos datos con los contenidos digitales debido a la escasa categorización de los contenidos. La segmentación de los usuarios está limitada a las categorías anteriormente descritas.
- 3. Sistemas de traducción simultánea.** La licitadora no describe ningún sistema de

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 80/124
VERIFICACIÓN			

traducción simultánea para este módulo.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la licitadora presenta una categorización de los contenidos muy básica. Admite la previsualización de contenidos lo cual es positivo. Además permite la realización de filtrados y búsquedas. Por contra no explican la alimentación de los contenidos a través de la API que se propone, se desconoce si es solo propia de este módulo y la utilidad que puede tener la Inteligencia Artificial en la asignación/segmentación de los usuarios con una categorización limitada. No incluyen un sistema de traducción simultánea. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **INSUFICIENTE**, con **0,66** puntos.

➤ **TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para la administración de contenidos digitales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.4 referenciado arriba se exponen a continuación.

- 1. Administración de contenidos digitales, tipos y formatos admitidos.** Desde la administración de contenido permite creación de distintos roles de gestión y parámetros de visualización: Admón principal, de contenido, supervisores de canales, etc. accediendo solamente a las funciones asignadas para dichos roles. además cada rol de gestión puede personalizar la visualización en función de sus necesidades y/o prioridades permitiendo así también ajustar las reglas para cada grupo de personas usuarias asignadas. La licitadora indica los múltiples archivos de video que soporta la plataforma e incluyen desde un primer momento más de 5.000 videos para el entorno sanitario. También permite formatos para infografías, modelos 3D, escenarios de realidad virtual navegadores de salud, cuestionarios validados y juegos interactivos que fomenten el aprendizaje de personas usuarias y/o cuidadoras. Todo el contenido está clasificado por un sistema de etiquetas.
- 2. Usabilidad, actualización e incorporación de contenidos y segmentación.** La licitadora indica la facilidad de actualizar contenidos, la ausencia de la imagen relacionada con la misma dificulta su valoración. La Inteligencia Artificial, optimizada para materias sanitarias, permite asignar contenidos audiovisuales en función de las necesidades y perfil, pero no se explica como se puede relacionar en ámbitos fuera de lo sanitario. La segmentación en los roles de las personas usuarias son similares a las de los profesionales, dando posibilidad para personalizarlos. El gestor

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 81/124
VERIFICACIÓN			

de contenido con los permisos adecuados puede visualizar el contenido multimedia asignado a un usuario y su interacción con el mismo. Del mismo modo se permite extraer datos y analíticas tanto en formato texto como en gráficas de las interacciones realizadas sobre el material prescrito.

3. Sistemas de traducción simultánea. La licitadora no describe ningún sistema de traducción simultánea para este módulo.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: el módulo de administración incorpora roles de gestión, categoriza los contenidos por un sistema de etiquetas e incluye en el contenido, entre otros aspectos, la posibilidad de carga de juegos interactivos o modelos 3D. El sistema permite conocer la interacción de las personas con los contenidos asignados y sacar diversas estadísticas. Por contra no aparece la traducción simultánea en la propuesta. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BUENA**, con **2,66** puntos.

➤ **UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAWORD TECHNOLOGIES SL**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para la administración de contenidos digitales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.4 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Administración de contenidos digitales, tipos y formatos admitidos. La licitadora indica que existen distintos roles de profesionales y en función de éstos se podrá consultar, asignar, subir, crear, eliminar y/o administrar los contenidos, los cuales se pueden agrupar en distintas etiquetas predefinidas. La licitadora indica y explica los formatos admitidos, agrupados en las siguientes categorías: Divulgativo, formación online, , píldoras informativas, recomendaciones diarias y fuentes de datos externas. También permite la creación de nuevas categorías.

2. Usabilidad, actualización e incorporación de contenidos y segmentación. La incorporación del contenido es intuitiva tal y como se muestra en la imagen número 10 además durante la subida del contenido la aplicación supervisa que el tipo de archivo coincide con el tipo de documento para esa categoría.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 82/124
VERIFICACIÓN			

El módulo permite realizar búsquedas de contenido por título, , creación, estado e idioma pero se echa en falta una previsualización del contenido una vez cargado.

3. Sistemas de traducción simultánea. La licitadora no describe ningún sistema de traducción simultánea para este módulo.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: La licitadora indica la existencia de roles profesionales, desarrolla las distintas categorías y sus funciones, destacando entre ellas las de formación y retos.

Por contra no se observa en las imágenes aportadas la previsualización del contenido cargado y no se describe un sistema de traducción simultánea para este módulo. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BUENA**, con **2,66** puntos.

➤ **VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para la administración de contenidos digitales, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.4 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Administración de contenidos digitales, tipos y formatos admitidos. La licitadora indica las posibilidades de administración pero sin entrar en detalle para poder hacer una valoración positiva. Entre ellas permite la creación de permisos, pero sin entrar a detallarlos y con un ejemplo confuso. El módulo permite transcodificar los recursos para su visualización, definir los metadatos y catalogar los contenidos pero no describen o indican cómo y en el caso de las transcodificaciones no justifican su necesidad ni los formatos compatibles, limitándose a indicar que permite diverso contenido como videos, imágenes, presentaciones y enlaces a recursos externos.

2. Usabilidad, actualización e incorporación de contenidos y segmentación. El módulo permite la actualización e incorporación y retirada de contenido, asignación de contenidos de manera individual, por perfiles y grupal. La licitadora también posibilita una segmentación con algoritmos basados en su historial de interacciones, pudiendo crear listas de reproducción dinámicas. La segmentación de envío del contenido puede ser manual, tanto a grupos o usuarios seleccionados como automática, según se haya

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 83/124
VERIFICACIÓN			

decidido en la herramienta de gestión. Indican que es muy usable pero la imagen 21 muestra una pantalla que muestra un diseño no finalizado que no permite ser evaluado.

3. Sistemas de traducción simultánea. La licitadora no describe ningún sistema de traducción simultánea para este módulo.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la licitadora hace una exposición confusa de la administración de contenidos, su catalogación o formatos. En cuanto a la usabilidad ocurre algo parecido y las explicaciones son genéricas por lo que no se puede hacer una valoración positiva de lo expuesto, tampoco se puede extraer información de las imágenes para esta valorar el apartado. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **INSUFICIENTE**, con **0,66** puntos.

2.5 SISTEMA DE EVALUACIÓN DE HÁBITOS

Descripción del sistema de evaluación de hábitos alimentado a través de API: se describirá el sistema de evaluación de hábitos que toma los datos de terceras aplicaciones a través de API. Se describirán las características generales relacionadas con el sistema, el tipo de información mostrada en la ficha, modo de mostrar las alertas en un cuadro de mandos, configuraciones posibles, bondades de los tipos de algoritmos de Inteligencia Artificial utilizados, etc. Se valorará la usabilidad de la aplicación, la claridad de la información mostrada en la ficha, la relevancia de los datos mostrados, la forma de notificar las alertas, la posibilidad y el modo de incorporar datos de diferentes fuentes, las capacidades de los algoritmos usados y cualquier otra característica destacable. (Extensión máxima incluyendo anexos 4 páginas / Máximo 4 puntos).

➤ **FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para la descripción del sistema de evaluación de hábitos., la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.5 referenciado arriba se exponen a continuación.

- 1. Diseño y facilidad de uso de la aplicación.** El portal tiene un buen diseño, con una buena distribución del espacio uso adecuado de los colores y funcionalidad intuitiva, aporta pantallas que así lo sugieren.
- 2. Tipo y Relevancia de los datos mostrados.** Se adjunta una imagen con los indicadores que se tendrían en cuenta con conceptos como interacción social, hábitos saludables etc. y

objetivos vinculados a éstos como detectar aislamiento, problemas de descanso nocturno, etc. Se considera que esta forma de tratar la información está bien estructurada, sin embargo cuando se cita el origen de los datos para obtener los indicadores, se hace referencia a dispositivos que no están previstos en esta licitación o a encuestas cumplimentadas, siendo éstas un dato con una relevancia relativa para las evaluaciones.

En la ficha de usuario sí se muestra la evolución temporal de los datos de los sensores en gráficas pero según la imagen no se aprecian bien los valores. También se pueden observar las medias de cada medida.

- 3. Notificación de Alertas.** En el panel principal existe un recuadro de alertas con un encabezado en color rojo que destaca del resto. Según indican las alertas serán consensuadas con ASSDA en función de reglas de negocio en caso de ser valores identificables o generadas de forma automática detectando si son anomalías en los patrones.
- 4. Incorporación de datos externos y Algoritmos.** Se indica la inclusión de APIs para alimentar el sistema con los datos de los sensores o alertas, además permite la carga de ficheros de forma manual. No aporta mas datos técnicos o funcionales sobre la API.

Se describe con detalle las diferentes técnicas de inteligencia artificial como Deep Reinforcement Learning que predice la probabilidad de una anomalía y aprende por retuerzo a mejorar su desempeño a través del retorno proporcionado por el sistema. También alude a técnicas de Inteligencia Artificial generativa como VAE que igualmente valora probabilidad de incidencia en los hábitos de los usuarios.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: el sistema presenta un buen diseño y usabilidad en líneas generales. Para la evaluación de hábitos se usan algoritmos de detección de patrones y anomalías utilizando diferentes técnicas de inteligencia artificial, sin embargo la forma de mostrar los resultados y la relevancia de estos según la descripción es mejorable por las razones ya indicadas. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BUENA**, con **2,66** puntos.

➤ **REDZINC SERVICES LTD**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para la descripción del sistema de evaluación de hábitos., la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.5

referenciado arriba se exponen a continuación.

- 1. Diseño y facilidad de uso de la aplicación.** En la descripción se hace referencia a una interfaz fácil de usar con visualizaciones gráficas y mapa de alertas activas pero no aporta ninguna información más ni muestra imágenes ilustrativas.
- 2. Tipo y Relevancia de los datos mostrados.** Se indica que se tratarán datos sobre humedad para detectar posibles fugas de agua o crecimiento de moho, frío o calor extremos, patrones anormales de ocupación de sala a través del sensor de iluminación, patrones inusuales a través del sensor de consumo eléctrico y las habitaciones ocupadas en un momento determinado del día. Por último indican que también se trabajará con diferentes variables para realizar detecciones como aumento de temperatura y humedad para inferir riesgo de incendio.
- 3. Notificación de Alertas.** Tan solo menciona que enviará alertas a los cuidadores y servicios de emergencia.
- 4. Incorporación de datos externos y Algoritmos.** En la descripción se hace referencia a que los datos son pre-procesados antes de ser incorporados para mantener la calidad de los datos. Una vez realizado esto se utilizan algoritmos de aprendizaje automático para identificar anomalías. Para ello será necesario entrenar el modelo con el fin de reconocer los patrones y detectar las citadas anomalías.

Nombra varias técnicas de inteligencia artificial de aprendizaje automático (Agrupación no supervisada, bosque de aislamiento etc.) para aprender los patrones normales. Además se usan análisis de series temporales para identificar tendencias, patrones estacionales e irregularidades, también el uso de redes neuronales para predecir valores futuros.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: se realiza una explicación sencilla y comprensible sobre el tratamiento de los datos y los algoritmos utilizados, sin embargo, no define un resultado claro de lo que se va a obtener con los análisis, como se van a mostrar los datos y la integración de todo en la plataforma. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE**, con **2,00** puntos.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 86/124
VERIFICACIÓN			

➤ **TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para la descripción del sistema de evaluación de hábitos, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.5 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Diseño y facilidad de uso de la aplicación. La propuesta no se acompaña con imágenes que ilustren la usabilidad del cuadro de mandos y la ficha de la persona usuaria y si la información que se muestra se visualiza de forma adecuada. Señalan que la disposición de los módulos y el orden es personalizable permitiendo además filtrar por periodos, profesionales concretos y grupos organizativos. La información se mostrará con gráficos, mapas de calor y colores codificados.

2. Tipo y Relevancia de los datos mostrados. Dedicar un amplio apartado a la compatibilidad con Apple Health y Google fit para información sobre datos de salud y actividad, algo que puede ser interesante pero que en la actualidad no es viable ya que el servicio no dispone de esta información ni existe en principio ningún proyecto en esta dirección.

Su exposición se basa en que pueden aportar servicios predictivos (riesgo de caídas, desnutrición, cambios emocionales, necesidades de cuidados etc.) y servicios prescriptivos (recomendaciones de dieta, de actividades sociales etc). Algunos de los ejemplos indicados se basan en sensores que no se aportan como sensores biométricos. El caso de los servicios prescriptivos resulta algo más complejo de encajar ya que se considera según la exposición que son recomendaciones genéricas cuya utilidad habría que estudiar.

3. Notificación de Alertas. Indican que se destacan pero no indica el modo ni la ubicación que ocuparán. Hablan de un módulo de alertas que incluyen alertas activas, resueltas y pendientes que incluye filtros y otras concretas referidas a los dispositivos en el módulo correspondiente.

4. Incorporación de datos externos y Algoritmos. Se indica en la descripción que la aplicación está concebida para integrarse con soluciones de terceros. Describe algunas de las características de la API como mecanismos de seguridad y otras características técnicas, así como las diferentes categorías de información (APIs de usuarios, de dispositivos, de variables, de alertas, de contenidos etc.). No hablan sobre las técnicas de inteligencia artificial concretas que usaran, tan solo sobre la posibilidad de predecir y prescribir anteriormente citada.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: La oferta se centra especialmente en definir las posibles predicciones y prescripciones que puede aportar. Algunas de estas predicciones están basadas en información que en principio no se aportan y las prescripciones tienen un

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 87/124
VERIFICACIÓN			

carácter genérico cuya utilidad habría que verificar. La usabilidad y el diseño como en otros apartados no ha podido ser evaluada debidamente a causa de la ausencia de imágenes. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE**, con **2,00** puntos.

➤ **UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAWORD TECHNOLOGIES SL**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso para la descripción del sistema de evaluación de hábitos., la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.5 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Diseño y facilidad de uso de la aplicación. La oferta muestra imágenes en otras secciones que ilustran el diseño de las pantallas que incorporan datos sobre hábitos. Se presenta como una aplicación muy intuitiva y con un diseño cuidado para mostrar información de interés. Tanto en el panel de control como en la ficha de la persona usuaria se presenta la información de forma clara y con fácil acceso.

2. Tipo y Relevancia de los datos mostrados

Aunque depende del análisis realizado se ofrecen tres niveles de monitorización:

En la ficha de la persona usuaria se muestran los principales indicadores:
y el resumen de alertas generadas. Además existirá una tabla detallada de las alertas (fecha, tipo, valor desviación etc.) con la posibilidad de filtros. También incluye información resumida sobre las rutinas que puede ser ampliada con la caracterización de éstas haciendo clic sobre ellas.

En el cuadro de mandos se muestran datos estadísticos pudiendo ser agrupados por localidad, genero, rango de edades etc. Se incluyen conteos de alarmas y valores medios, desviación típica, máximos etc.)

3. Notificación de Alertas. Se han citado en el punto anterior.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 88/124
VERIFICACIÓN			

- 4. Incorporación de datos externos y Algoritmos.** Realiza una clara exposición de la arquitectura del sistema de evaluación de hábitos, mostrando un esquema de los componentes del servicio. Esta basado en un módulo de inferencia para determinar hábitos de vida y detección de anomalías sobre dichos hábitos.

Describe detalles sobre la API que alimenta el sistema como pre-procesado de información para la calidad de los datos y protocolos seguros d transferencia.

Indica que para optimizar el almacenamiento de los datos tan solo persistirá los datos brutos durante el periodo de observación de los algoritmos. Si almacenará los datos donde se registre un solo valor significativo.

En cualquier caso se recalca que el enfoque vendrá determinado por el conjunto de datos disponibles.

Se incluyen tres secciones para controlar el funcionamiento de los algoritmos: Configuración para consultar y modificar los parámetros, planificación de tareas para indicar la periodicidad de ejecución y monitorización del desempeño para evaluar su rendimiento.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la solución se presenta como una aplicación muy intuitiva y con un diseño cuidado. Aporta una presentación de datos inicial de interés en la ficha del usuario y el cuadro de mandos a expensas de conocer los datos finales con los que se cuentan y el entrenamiento del sistema. Explica de forma sencilla el modo de incorporación de datos y la propuesta de análisis a través de algoritmos así como su capacidad de configuración. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **MUY BUENA**, con **3,33** puntos.

➤ **VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**



FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 90/124
VERIFICACIÓN			

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE**, con **2,00** puntos.

2.6 RECORDATORIOS PORTAL.

Descripción del proceso de creación de recordatorios: Se describirá el proceso de creación de recordatorios personalizados desde el portal. Se valorará la usabilidad de la aplicación, la flexibilidad para programar recordatorios periódicos, el método que permite conocer si el usuario ha recibido/confirmado el recordatorio, la variedad de tipos de recordatorios y en general la utilidad de las funcionalidades implementadas en este proceso. (Extensión máxima incluyendo anexos 2 páginas / **Máximo 2 puntos**).

➤ **FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de recepción y creación de recordatorios, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.6 referenciado arriba se exponen a continuación.

- 1. Usabilidad de la aplicación, funcionalidades y flexibilidad para la programación.** El proceso de creación de recordatorios es algo complejo ya que no es una entidad independiente en la plataforma. Estos están integrados en programas de atención y actividades que son creados a través de un modulo de procesos . Al crear un evento en estos programas se les puede asociar un recordatorio donde se establece la periodicidad, El canal (SMS, app, email etc.) y si requiere confirmación.

Se pueden añadir de forma manual nuevas tareas al plan personal de la persona usuaria desde su ficha o de forma automática cuando se crea un usuario y es asociado a un programa. En este último caso se le asocian tareas y recordatorios relacionados con ese

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 91/124
VERIFICACIÓN			

programa y perfil. Si el evento recordado lleva asociada una acción (visualización de video, cuestionario etc.) se puede hacer seguimiento de la realización de esta de forma automática generando alertas o crear otras tareas relacionadas.

- Métodos para asegurar la recepción – Confirmación.** No queda claro el modo pero existen alusiones a que los profesionales pueden visualizar si los usuarios han confirmado los recordatorios.
- Variedad y tipos de recordatorios.** No se hace una referencia directa a los tipos existentes pero se indican numerosas situaciones en las que es posible crear un recordatorio.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: el proceso para la creación de recordatorios resulta algo complejo según las descripciones ya que es necesario ajustarse a la estructura de la aplicación basada en programas de atención. No obstante incluye varias funcionalidades interesantes como la creación automática en función de perfiles y la posibilidad de enviarlos por varios canales. Además se pueden asociar por reglas de negocio otras tareas o alertas en función de las situaciones. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BUENA**, con **1,33** puntos.

➤ REDZINC SERVICES LTD

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de recepción y creación de recordatorios, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.6 referenciado arriba se exponen a continuación.

- Usabilidad de la aplicación, funcionalidades y flexibilidad para la programación.** La pantalla de creación de recordatorios tiene una apariencia muy básica, con unos campos muy reducidos para incorporar información y con una distribución poco adecuada ya que muestran un apartado para cada tipo en lugar de un combo para elegirla tipología. No quedan claras las posibilidades de los recordatorios recurrentes, tal y como se explica no parece una aplicación flexible en este sentido ya que no habla por ejemplo de elegir los días de la semana. Además, según la descripción solo existe la posibilidad de incluir texto en los recordatorios.
- Métodos para asegurar la recepción – Confirmación.** No se indica ningún método para controlar los recordatorios que permita saber si se han recibido, cuales han sido o no confirmados por el usuario, ni un panel de control para conocer sus estados.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 92/124
VERIFICACIÓN			

3. Variedad y tipos de recordatorios. Indica la existencia de 5 tipos de recordatorios disponibles y no hace referencia a la posibilidad de crear nuevos.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: el sistema para la creación de recordatorios ofrece funcionalidades muy limitadas para los objetivos pretendidos por ASSDA, especialmente se echan de menos funciones para gestionar el estado de los recordatorios a través de un panel de control adecuado y mayor flexibilidad para crear diferentes tipos de recordatorios. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BAJA**, con **0,66** puntos.

➤ **TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de recepción y creación de recordatorios, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.6 referenciado arriba se exponen a continuación.

- 1. Usabilidad de la aplicación, funcionalidades y flexibilidad para la programación.** Las pantallas aportan un diseño sencillo claro e intuitivo en general. No se indican detalles de la flexibilidad para crear los recordatorios, tan solo se hace referencia a la posibilidad de programar la periodicidad. Sin embargo, resulta interesante la posibilidad de asociar procesos automatizados en función de eventos. Por ejemplo, si una cita médica lleva asociada la cumplimentación de un formulario la cita podría ser retrasada en función de las respuestas o incluso enviar documentación relacionada.
- 2. Métodos para asegurar la recepción – Confirmación.** Se hace referencia a la trazabilidad y el seguimiento de los recordatorios.
- 3. Variedad y tipos de recordatorios.** Menciona tres tipos de recordatorios (Medicamentos, citas médicas, programación de actividades y cumplimentación de formularios). En este sentido se percibe como un sistema diseñado para entornos médicos y se echa de menos la posibilidad de incluir otro tipo de recordatorios.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: La aplicación sugiere usabilidad en las pantallas mostradas además incluye una característica destacable que permite asociar algunas acciones automáticas en función de eventos. Se echa de menos la posibilidad de crear recordatorios de otros tipos, detalles sobre la flexibilidad para crearlos y más información relacionada con

su control. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE**, con **1,00** punto.

➤ **UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVWORD TECHNOLOGIES SL**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de recepción y creación de recordatorios, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.6 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Usabilidad de la aplicación, funcionalidades y flexibilidad para la programación.

Incluye dos formas de generar recordatorios desde la plataforma:

- **Automática:**

- **Manual:**

Indica claramente la flexibilidad para crear los recordatorios siendo posible usar parámetros como todos los días, días específicos de la semana, días del mes, cada x días etc.

La pantalla de creación de recordatorios manual es muy intuitiva y se observan fácilmente todas las posibilidades.

Permite la exportación de recordatorios y hace referencia a la posibilidad de integración con la actual herramienta de gestión de llamadas utilizada por el SAT.

2. Métodos para asegurar la recepción – Confirmación.

- 3. Variedad y tipos de recordatorios.** No se hace referencia a los tipos disponibles y si estos son ampliables. Sin embargo se presenta un formato genérico muy completo valido para cualquier tipo. Solo sería necesario por tanto incluir un nuevo valor en el combo correspondiente.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 94/124
VERIFICACIÓN			

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: se presenta como una funcionalidad muy completa con un diseño de las pantallas muy intuitivo y cuidado, usando una buena distribución del espacio y dando una visión clara de las opciones disponibles para crear recordatorios. Describe con claridad las distintas formas de programar un recordatorio de forma flexible y permite además la creación de recordatorios de forma automática. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **MUY BUENA**, con **1,66** puntos.

➤ **VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de recepción y creación de recordatorios, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.6 referenciado arriba se exponen a continuación.

- 1. Usabilidad de la aplicación, funcionalidades y flexibilidad para la programación.** Se adjunta una pantalla de creación de recordatorios que parece ser un diseño no terminado sin nombres de campos ni encabezados de sección por lo que no ayuda a evaluar la usabilidad y genera dudas sobre el estado de desarrollo. No explica nada sobre la flexibilidad de programación y la información en general es escasa.
- 2. Métodos para asegurar la recepción – Confirmación.** Describe que una vez la persona usuaria confirma la recepción envía un mensaje a la plataforma. Se mantiene un registro de confirmaciones para hacer un seguimiento pero no describe el modo de implementación.
- 3. Variedad y tipos de recordatorios.** Los creación de tipos de recordatorios es flexible pudiendo crear diferentes en función de necesidades.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la descripción sobre la funcionalidad es escasa y no aporta una visión clara de las capacidades de la aplicación en este apartado. Aunque presenta información sobre las cuestiones solicitadas no da detalles sobre el modo de implementación de las mismas. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BAJA**, con **0,66** puntos.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 95/124
VERIFICACIÓN			

2.7 CONVERSACIÓN POR CHAT PORTAL

Descripción del proceso de conversación por chat: el licitador describirá el proceso de comunicación por chat desde el portal profesional. Se valorará la usabilidad del proceso de recepción / inicio de conversaciones e intercambio de mensajes, la forma de intercambiar documentos y el modo en que se muestran las peticiones de conversación de los usuarios. Además se valorará la posibilidad de incorporar sistemas de traducción simultánea para personas de habla no española y el modo de implementación de la/s adaptación/es para personas con diversidad funcional y la posibilidad de incorporar sistemas de traducción simultánea para personas de habla no española (Extensión máxima incluyendo anexos 2 páginas / **Máximo 2 puntos**).

➤ **FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de conversación por chat, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.7 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Usabilidad del proceso de recepción/Inicio de conversaciones e Intercambio de mensajes:

- I. **Recepción/Inicio de conversaciones e intercambio de mensajes:** el acceso al módulo chat puede realizarse desde el portal profesional o desde un icono en la ficha del usuario. Se puede iniciar una conversación enviando directamente un mensaje o retomar una conversación ya iniciada. La propuesta enumera en un listado con funcionalidades y utilidades como los chat grupales según perfiles combinando profesionales y/o usuarios o los emojis.
- II. **Ofrecen al usuario una experiencia agradable e intuitiva:** la apariencia es simple y los elementos están dispuestos de manera útil y agradable.

2. **Forma de intercambiar documentos:** existe la posibilidad de enviar y recibir archivos de imágenes, vídeos, documentos y enlaces. No se detalla la forma del intercambio de archivos.

3. **Modo en que se muestran las peticiones de conversación de los usuarios.** No se describe explícitamente en la propuesta este aspecto. En las funcionalidades del chat se recogen las notificaciones de nuevos mensajes.

4. **Uso como herramienta de comunicación adaptada para personas con diversidad funcional.**

- I. **Accesibilidad:** no se hace referencia a la accesibilidad en este apartado, al contrario de lo que ocurre en el criterio 1.5.

II. Transcripción y dictado: esta funcionalidad no se incluye en la descripción de las funcionalidades ni se puede observar en las imágenes.

5. Posibilidad de incorporar sistemas de traducción simultánea para personas de habla no española y su modo de implementación. En la propuesta se encuentra la traducción simultánea. El motor de traducción no se detalla en este apartado, ni el número de idiomas que soporta.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la funcionalidad propuesta de servicio de chat (Intercambio de mensajes electrónicos) desde el portal profesional está correctamente resuelta a nivel de usabilidad y con funcionalidades apropiadas para poder dar un adecuado servicio de chat. En las imágenes presentadas para mostrar todo lo relativo al diseño se muestran pantallas con información clara y opciones definidas y comprensibles haciendo de su uso una experiencia intuitiva. No obstante en la valoración se han indicado algunas funcionalidades que no están descritas como la transcripción, los procesos completos de intercambio de mensajes, de petición de conversación o cómo se adjuntan los archivos. Se echa en falta el uso de herramientas que utilicen Inteligencia Artificial. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BUENA**, con **1,33** puntos.

➤ **REDZINC SERVICES LTD**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de conversación por chat, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.7 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Usabilidad del proceso de recepción/Inicio de conversaciones e Intercambio de mensajes

I. Recepción/Inicio de conversaciones e intercambio de mensajes: el panel de control de BlueEye contiene una sección de chat que permite que el profesional pueda ver y mantener conversaciones de chat. En este apartado no se hace referencia al método de notificación de nuevos mensajes. Según se entiende de la propuesta, los mensajes se ordenan cronológicamente y el color de de fondo distingue a los profesionales de los usuarios, los primeros están identificados mediante su nombre. Se ofrece como una ventaja la unificación en un solo chat de todas las conversaciones de la persona usuaria con los profesionales del servicio.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 97/124
VERIFICACIÓN			

- II. Ofrecen al usuario una experiencia agradable e intuitiva:** según la imagen aportada, la apariencia es simple, probablemente demasiado porque muestra pocas funcionalidades y lo que favorece a que los elementos estén dispuestos de una manera clara.
- 2. Forma de intercambiar documentos:** en la propuesta no hace mención explícita al intercambio de archivos y documentos.
- 3. Modo en que se muestran las peticiones de conversación de los usuarios.** La peticiones de los usuarios llegan a los profesionales a través de una cola de respuestas que busca la rápida atención de los usuarios por parte de los profesionales que queden disponibles.
- 4. Modo de implementación de la/s adaptación/es para personas con diversidad funcional**
- I. Accesibilidad:** no se hace referencia al cumplimiento de estándares de accesibilidad en este apartado, se desconoce si se aplican las mismas medidas al portal profesional que se describen en el apartado 1.5. Las imágenes aportadas en este apartado concreto no son suficientes para determinar en mayor detalle la accesibilidad.
- II. Transcripción y dictado:** no se hace referencia a la posibilidad de transcripción y dictado de texto en este apartado, se desconoce si se aplican las mismas medidas al portal profesional que se describen en el apartado 1.5.
- 5. Posibilidad de incorporar sistemas de traducción simultánea para personas de habla no española y su modo de implementación.** No se hace referencia a la posibilidad de traducción simultánea de texto en este apartado, se desconoce si se aplican las mismas medidas al portal profesional que se describen en el apartado 1.5.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la solución propuesta de servicio de chat (Intercambio de mensajes electrónicos) está suficientemente resuelta y contiene funcionalidades básicas. Como ya se ha indicado en este apartado de la propuesta no hay imágenes de muestra que permitan determinar en profundidad las opciones de accesibilidad. La incorporación de más de un profesional a un chat en curso podría mejorar la experiencia relacionada con el servicio de chat. Se describen con cierto detalle las opciones para gestionar las notificaciones. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE**, con **1,00 punto**.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 98/124
VERIFICACIÓN			

➤ TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de conversación por chat, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.7 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Usabilidad del proceso de recepción/Inicio de conversaciones e Intercambio de mensajes

I. Recepción/Inicio de conversaciones e intercambio de mensajes: la plataforma de mensajería permite que el profesional con permisos pueda iniciar y mantener conversaciones de chat en un ambiente inspirado en WhatsApp. Los nuevos mensajes se avisan mediante notificaciones, contadores, emails y cuenta con la posibilidad de obtener un resumen de las notificaciones cada 60 minutos. El profesional puede saber el estado de los mensajes y las fechas de sus cambios. Se incluye el intercambio de grabaciones de audio y vídeo que se utilizan cada vez más a menudo en las aplicaciones de intercambios de mensajes.

II. Ofrecen al usuario una experiencia agradable e intuitiva: la apariencia es simple, completa y los elementos están dispuestos de una manera que resulta útil.

2. Forma de intercambiar documentos: en la propuesta se indica que los profesionales pueden compartir documentación en diversos formatos de manera genérica: “imagen, pdf, vídeo, audio...”. No se detalla el proceso de compartir documentos.

3. Modo en que se muestran las peticiones de conversación de los usuarios. La peticiones de los usuarios llegan a los profesionales en forma de notificaciones, contadores, emails y cuenta con la posibilidad de obtener un resumen de las notificaciones cada 60 minutos. El profesional puede saber el estado de los mensajes y las fechas de sus cambios.

4. Modo de implementación de la/s adaptación/es para personas con diversidad funcional

I. Accesibilidad: no se hace referencia al cumplimiento de estándares de accesibilidad en este apartado, se desconoce si se aplican las mismas medidas al portal profesional que se describen en el apartado 1.5. Las imágenes aportadas en este apartado concreto no son suficientes para determinar en mayor detalle la accesibilidad

II. Transcripción y dictado: se incluye entre las funcionalidades.

- 5. Posibilidad de incorporar sistemas de traducción simultánea para personas de habla no española y su modo de implementación.** En la propuesta se encuentra la traducción de texto mediante AWS Translate y soporta 70 idiomas mediante el uso de inteligencia artificial.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la solución propuesta de servicio de chat (Intercambio de mensajes electrónicos) desde el portal profesional está bien resuelta y contiene funcionalidades útiles. Como ya se ha indicado en este apartado de la propuesta no hay imágenes de muestra que permitan determinar en profundidad las opciones de accesibilidad. Los chats grupales que podrían mejorar la experiencia relacionada con el servicio de chat. Se describen con cierto detalle las opciones para gestionar las notificaciones. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BUENA**, con **1,33** puntos.

➤ **UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES SL**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de conversación por chat, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.7 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Usabilidad del proceso de recepción/Inicio de conversaciones e Intercambio de mensajes

- I. Recepción/Inicio de conversaciones e intercambio de mensajes:** la web Eva dependiendo de los roles asignados al profesional da acceso al módulo de chat desde el cuadro de mando, en este módulo se muestra un listado de usuarios y profesionales con estado de chat activo. Alternativamente desde la ficha de usuario se tiene acceso al histórico de chats de ese usuario y se permite crear una nueva conversación.

Las funcionalidades de la plataforma son conformes a los requisitos. Se incluye el intercambio de audios y vídeos cortos que se utilizan cada vez más a menudo en las aplicaciones de intercambios de mensajes. No se detalla la posibilidad de realizar chats grupales.

- II. Ofrecen al usuario una experiencia agradable e intuitiva:** la apariencia es simple y los elementos están dispuestos de una manera que resulta útil.

La “prueba de chat” permite a los

usuarios que aprendan a usar el módulo de chat.

2. **Forma de intercambiar documentos:** en la propuesta se indica que los profesionales pueden compartir documentación en diversos formatos de manera genérica: “imagen, pdf, vídeo...” . Todo este material se asocia a la carpeta del usuario y está disponible en el módulo de contenidos digitales. No se detalla el proceso de compartir documentos.
3. **Modo en que se muestran las peticiones de conversación de los usuarios.** La peticiones de los usuarios llegan a los profesionales en forma de notificación, una vez que el profesional acepte una, ésta quedará bloqueada para el acceso del resto de profesionales, el proceso es similar en el caso de que sea un nuevo chat .
4. **Modo de implementación de la/s adaptación/es para personas con diversidad funcional**
 - I. **Accesibilidad:** no se hace referencia al cumplimiento de estándares de accesibilidad en este apartado, pero sí en la descripción general de la aplicación Eva. Las imágenes aportadas en este apartado concreto no son suficientes para determinar en mayor detalle la accesibilidad
 - II. **Transcripción y dictado:** se incluye entre las funcionalidades.
5. **Posibilidad de incorporar sistemas de traducción simultánea para personas de habla no española y su modo de implementación.** En la propuesta se encuentra la opción de activación/desactivación de la traducción simultánea en texto mediante un motor de traducción automático que no se detalla en este apartado ni el número de idiomas que soporta.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la funcionalidad propuesta de servicio de chat (Intercambio de mensajes electrónicos) desde el portal profesional está bien resuelta a nivel de usabilidad y con algunas funcionalidades avanzadas para poder dar un adecuado servicio de chat . Las imágenes aportadas en este apartado no son suficientes para determinar en mayor detalle la accesibilidad. No obstante en la valoración se han indicado algunas funcionalidades deseables que no están descritas convenientemente como lo relativo a la recepción del profesional de los documentos adjuntos de parte del usuario. Se echan en falta chats grupales que podrían mejorar la experiencia relacionada con el servicio de chat.

Se asegura

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 101/124
VERIFICACIÓN			

la interoperabilidad entre la plataforma EVA y PNC. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BUENA**, con **1,33** puntos.

➤ **VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de conversación por chat, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.7 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Usabilidad del proceso de recepción/Inicio de conversaciones e Intercambio de mensajes

I. Recepción/Inicio de conversaciones e intercambio de mensajes: se accede al módulo de chat desde el portal profesional que muestra un listado de chats activos y la posibilidad de crear una conversación. Los profesionales reciben notificaciones cuando se inicia una conversación, se envía una solicitud de chat y se reciben nuevos mensajes. Los mensajes se ordenan cronológicamente y se mantiene un historial de las conversaciones anteriores.

II. Ofrecen al usuario una experiencia agradable e intuitiva: según la imagen aportada, la apariencia es simple, probablemente demasiado porque muestra pocas funcionalidades y los pocos elementos están dispuestos de una manera clara.

2. Forma de intercambiar documentos: en la propuesta se hace mención explícita al intercambio de archivos pero no determina los formatos soportados.

3. Modo en que se muestran las peticiones de conversación de los usuarios. Los profesionales reciben notificaciones cuando se inicia una conversación, se envía una solicitud de chat y se reciben nuevos mensajes.

4. Modo de implementación de la/s adaptación/es para personas con diversidad funcional

I. Accesibilidad: se hace referencia al cumplimiento de estándares de accesibilidad en este apartado, se desconoce si se aplican las mismas medidas al portal profesional que se describen en el apartado 1.5. Las imágenes aportadas en este apartado concreto no son suficientes para determinar en mayor detalle la accesibilidad.

II. Transcripción y dictado: no se hace referencia a la posibilidad de transcripción y dictado de texto en este apartado, se desconoce si se aplican las mismas medidas al portal profesional que se describen en el apartado 1.5.

- 5. Posibilidad de incorporar sistemas de traducción simultánea para personas de habla no española y su modo de implementación.** No se hace referencia a la posibilidad de traducción simultánea de texto en este apartado, se desconoce si se aplican las mismas medidas al portal profesional que se describen en el apartado 1.5.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, consideramos que la solución propuesta de servicio de chat (Intercambio de mensajes electrónicos) desde el portal profesional está resuelta adecuadamente y contiene funcionalidades básicas. Se describen con cierto detalle las opciones para gestionar las notificaciones. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE**, con **1,00** punto.

2.8 DISEÑO DE ENCUESTAS PORTAL

Incluye un módulo para el diseño y envío de encuestas: el licitador deberá indicar si el portal incluye una sección para el diseño y envío de formularios de encuestas y en caso afirmativo se describirá el proceso. Se valorará la flexibilidad para crear tipos de preguntas, el modo de seleccionar los destinatarios de las encuestas, la forma de mostrar la información analizada y el modo de exportar los datos para analizarlos de forma externa y el modo de implementación de la/s adaptación/es para personas con diversidad funcional. (Extensión máxima incluyendo anexos 2 páginas / **Máximo 2 puntos**).

➤ **FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de diseño de encuestas, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.8 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. El portal incluye una sección para el diseño y envío de formularios de encuestas.

- I. En caso afirmativo se describirá el proceso.** Se describe la posibilidad de realizar encuestas encuadrado en el planteamiento de la licitadora del Programa de Atención Socio-sanitaria Individual. El sistema dispone de una biblioteca de información estructurada y organizada que se alimenta de la información obtenida en las encuestas.

El módulo de diseño y envío de encuestas y formularios está descrito con detalle desde la creación de encuestas, su modificación, eliminación, permitiendo asignarle diferentes estados. Los profesionales además de determinar el

contenido pueden elegir la apariencia, colores, fuentes y estilos adaptados a la ASSDA. Es posible programar diferentes parámetros de envío y disponibilidad de las encuestas.

- 2. Flexibilidad para crear tipos de preguntas.** El módulo permite elegir entre varios modos de preguntas, identificarlas, etiquetarlas y catalogarlas semánticamente para posibles reutilizaciones.
- 3. Modo de seleccionar a los destinatarios de las encuestas.** La asignación a grupos de población usuaria puede ser determinada mediante distintos criterios: usuarios específicos, listas de contactos, grupos demográficos.
- 4. Presentación de la información analizada y modo de exportación para análisis externo.** En la propuesta se indica que los datos obtenidos se pueden mostrar y analizar en diferentes formatos siendo posible su exportación en formatos compatibles con hojas de cálculo. Los resultados pueden consultarse en tiempo real.
- 5. Forma de implementar la/s adaptación/es para personas con diversidad funcional.** Como se ha indicado anteriormente Los profesionales además de determinar el contenido pueden elegir la apariencia, colores, fuentes y estilos adaptados a la ASSDA.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, consideramos que la solución propuesta de sección para el diseño y envío de formularios de encuestas está bien resuelta a nivel de usabilidad y con funcionalidades completas para poder dar un buen servicio de encuestas a la persona usuaria. Destaca el desarrollo del proceso de creación de las encuestas. No obstante en la valoración se han detectado que las funcionalidades de análisis de los resultados dentro del módulo de encuestas no están descritas en gran detalle. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BUENA**, con **1,33** puntos.

➤ **REDZINC SERVICES LTD**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de diseño de encuestas, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.8 referenciado arriba se exponen a continuación.

- 1. El portal incluye una sección para el diseño y envío de formularios de encuestas. Sí.**

- I. **En caso afirmativo se describirá el proceso.** Se expone el proceso de creación, edición y archivo de encuestas. Es posible integrar recordatorios.
2. **Flexibilidad para crear tipos de preguntas.** Se enumeran 3 tipos de preguntas.
3. **Modo de seleccionar a los destinatarios de las encuestas.** La propuesta indica que las encuestas se emparejan con los usuarios mediante categorías de edad, ubicación, sexo, estado de salud e idioma.
4. **Presentación de la información analizada y modo de exportación para análisis externo.** Los resultados de las encuestas pueden visualizarse de manera agregada y se explica que se permite un sólido análisis de las respuestas sin ofrecer más detalle. En la pantalla de presentación de resultados solo se muestra la información de una persona usuaria.
5. **Forma de implementar la/s adaptación/es para personas con diversidad funcional.** No se hace referencia explícita a la accesibilidad, se limita a indicar que el diseño de la plataforma permite una experiencia fluida.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, consideramos que la funcionalidad propuesta de sección para el diseño y envío de formularios de encuestas está resuelta de manera correcta a nivel de usabilidad y con funcionalidades adecuadas para poder dar un servicio básico de encuestas a la persona usuaria. Se detecta poca variedad en los tipos de preguntas/respuestas. Se habla de un sólido análisis de respuesta pero no se ofrece gran detalle del mismo. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE**, con **1,00** punto.

➤ **TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de diseño de encuestas, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.8 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. **El portal incluye una sección para el diseño y envío de formularios de encuestas.**
 - I. **En caso afirmativo se describirá el proceso.** El gestor de formularios permite la creación y mantenimientos permitiendo distintos tipos de cuestionarios, incluyendo los de avatares y los interactivos en vídeo. Las encuestas pueden incorporar notificaciones programables para los usuarios, determinadas respuestas pueden crear alertas con distintos niveles de gravedad que lancen notificaciones a los profesionales. Las alertas pueden desencadenar

automáticamente un número de acciones de comunicación, agenda, asignación de formularios, consejos y ejecutar procesos. Se incluye la posibilidad de encuesta en múltiples idiomas. Las pantallas muestran una información clara, útil y usable.

2. **Flexibilidad para crear tipos de preguntas.** Permiten una gran variedad de tipos de preguntas, permitiendo las preguntas condicionadas.
3. **Modo de seleccionar a los destinatarios de las encuestas.** Se describen múltiples modos de asignación según las necesidades.
4. **Presentación de la información analizada y modo de exportación para análisis externo.** La presentación de la información mostrar los datos en dos niveles: macro e individual, con diferentes aplicaciones. La exportación de datos en CSV y Excel es posible, además se añade que la transferencia de datos es automatizable.
5. **Forma de implementar la/s adaptación/es para personas con diversidad funcional.** La propuesta indica que las encuestas permiten adaptarse de manera inteligente a los criterios determinados por los usuarios y los profesionales para optimizar su experiencia.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, consideramos que la solución propuesta de sección para el diseño y envío de formularios de encuestas está bien resuelta a nivel de usabilidad y con funcionalidades bastante completas para poder dar un buen servicio de encuestas a la persona usuaria. Destaca la variedad de tipos de preguntas y los innovadores cuestionarios interactivos en vídeo y mediante avatares. No obstante en la valoración se ha detectado que las funcionalidades de análisis de los resultados dentro del módulo de encuestas no están descritas en gran detalle. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BUENA**, con **1,33** puntos.

➤ **UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES SL**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de diseño de encuestas, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.8 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. **El portal incluye una sección para el diseño y envío de formularios de encuestas.**
 - I. **En caso afirmativo se describirá el proceso.** La propuesta indica que en la plataforma EVA se incluye un motor de reglas que generan y ejecutan encuestas

El proceso de creación de encuestas está descrito adecuadamente en 5 pasos con múltiples funcionalidades

Se indica que todos los elementos de la encuesta son personalizables.

2. Flexibilidad para crear tipos de preguntas: se describe la estructura de creación de las preguntas También se detallan varios tipos de preguntas

3. Modo de seleccionar a los destinatarios de las encuestas.

Además pueden asignarse también individualmente.

4. Presentación de la información analizada y modo de exportación para análisis externo.

En la ficha de la persona usuaria se recogen las alertas generadas por las encuestas que se han contestado. Se permite la exportación a formatos como CSV o Excel para realizar análisis más detallados.

5. Forma de implementar la/s adaptación/es para personas con diversidad funcional. El módulo permite la adaptación visual de las encuestas

Se hace referencia a que a efectos de la accesibilidad, las encuestas pueden ser interpretadas por los dispositivos facilitados a las personas usuarias.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, consideramos que la funcionalidad propuesta de sección para el diseño y envío de formularios de encuestas está bien resuelta a nivel de usabilidad y con funcionalidades bien desarrolladas para poder dar un servicio satisfactorio de encuestas a la persona usuaria. Destaca todo lo relativo al proceso de creación y gestión de encuestas y la usabilidad. No obstante en la valoración se ha detectado que las en funcionalidades de análisis, no se han explicado en detalle. Un aspecto a reseñar es la traducción de las encuestas. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BUENA**, con **1,33** puntos.

➤ **VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de diseño de encuestas, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya

características principales, en relación al criterio 2.8 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. El portal incluye una sección para el diseño y envío de formularios de encuestas.

I. En caso afirmativo se describirá el proceso. En la propuesta se presentan diferentes pantallas de los procesos de creación, selección de destinatarios y programación/envío de respuestas.

2. Flexibilidad para crear tipos de preguntas. Se explica que se puede elegir entre varios tipos de preguntas y se enumeran algunas.

3. Modo de seleccionar a los destinatarios de las encuestas. Se indica que la selección de destinatarios puede realizarse mediante la segmentación de la población en función de criterios específicos mediante el uso de cualquier información registrada en el sistema.

4. Presentación de la información analizada y modo de exportación para análisis externo. Se indica que se puede realizar análisis mediante el filtrado de datos. Los datos pueden exportarse en formato CSV y de hojas de cálculo.

5. Forma de implementar la/s adaptación/es para personas con diversidad funcional. En la propuesta se expone que la aplicación alcanza el nivel AAA en accesibilidad. Además es posible la personalización del diseño y formato de las encuestas.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, consideramos que la funcionalidad propuesta de sección para el diseño y envío de formularios de encuestas está bien resuelta a nivel de usabilidad y con funcionalidades completas para poder dar un buen servicio de encuestas a la persona usuaria. Destaca todo lo relativo al diseño y se asegura la accesibilidad mediante el nivel AAA. No obstante en la valoración se ha detectado que las funcionalidades de análisis de los resultados dentro del módulo de encuestas no están descritas en gran detalle. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE**, con **1,00** punto.

2.9 ADMINISTRACIÓN DE ROLES

Descripción de la creación y administración de roles con accesos restringidos: Se describirá el proceso de creación y edición de roles junto con todas las posibilidades que se ofrecen en este ámbito. Se valorará la flexibilidad para crear roles necesarios adaptados a la actual estructura del SAT y otros futuros roles posibles. (Extensión máxima incluyendo

anexos 2 páginas /Máximo 1 puntos).

➤ **FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de creación y administración de roles, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.9 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Proceso de creación y edición de roles.

I. Estructura de permisos: indica la posibilidad de asignar múltiples roles a un usuario de forma directa. Estos roles están formados por sets de funcionalidades definidas por el administrador. Además permitirá asignar permisos de forma manual a un usuario. Resulta interesante lo indicado sobre la visualización de diferentes cuadros de mando en función del rol.

II. Proceso de asignación: se aporta una pantalla donde se aprecia que el proceso de asignación de roles es claro y sencillo.

2. Flexibilidad y escalabilidad: por la estructura presentada parece ser una herramienta que permite adaptar los accesos a las necesidades del servicio ofreciendo un sistema flexible y escalable. Indica que los permisos no se limitan a la parte visual del portal sino que también están ligadas a los recursos de la API.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: El sistema presenta una estructura suficientemente flexible y escalable para poder ser integrada en la dinámica del servicio. En las pantallas mostradas se observa un diseño sencillo y usable. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BUENA**, con **0,66** puntos.

➤ **REDZINC SERVICES LTD**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de creación y administración de roles, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.9 referenciado arriba se exponen a continuación.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 109/124
VERIFICACIÓN			

1. Proceso de creación y edición de roles.

I. **Estructura de permisos:** la información que aporta no es muy esclarecedora. Por lo aportado se entiende que pueden asignarse diferentes permisos a un rol, sin embargo no indica cuantos roles pueden asignarse a cada usuario. Como función destacable aportan la posibilidad de controlar los accesos por departamentos.

II. **Proceso de asignación:** no se hace referencia al proceso ni se aportan imágenes relacionadas.

2. **Flexibilidad y escalabilidad:** con la información aportada no conocemos el alcance de la gestión de roles en relación a este aspecto.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: La información aportada no da una visión clara de esta faceta por lo que no conocemos cual es el alcance real de esta característica. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **INSUFICIENTE**, con **0,16** puntos.

➤ **TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de creación y administración de roles, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.9 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Proceso de creación y edición de roles.

I. **Estructura de permisos:** la aplicación cuenta con más de 700 permisos distintos para ser organizados en roles. no se explica si es posible modificar los nombres de estos permisos ya que éstos no identifican de forma clara a que permiso se refiere. Indica la posibilidad de asignar múltiples roles a un usuario de forma directa y además otorgar permisos específicos fuera del rol.

Además permite definir unidades organizativas de forma anidada de modo que algunos profesionales solo podrán interactuar con las personas pertenecientes a estas unidades.

II. Proceso de asignación: las pantallas aportadas muestran un sistema sencillo y claro de como se estructuran y asignan los permisos.

- 2. Flexibilidad y escalabilidad:** por la estructura presentada parece ser una herramienta que permite adaptar los accesos a las necesidades del servicio ofreciendo un sistema flexible y escalable. Destaca la inclusión de unidades organizativas como elemento extra para organizar la atención solo a ciertos colectivos.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: el sistema presenta una estructura suficientemente flexible y escalable para poder ser integrada en la dinámica del servicio. Las pantallas aportadas sugieren un diseño sencillo y usable. Ofrece numerosos permisos que pueden ser asignados agrupados en roles o directamente de forma individual. Además destaca la opción de poder definir unidades organizativas. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **MUY BUENA**, con **0,83** puntos.

➤ **UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAVORD TECHNOLOGIES SL**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de creación y administración de roles, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.9 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. Proceso de creación y edición de roles.

- I. Estructura de permisos:** presenta una estructura basada en Perfiles y Roles.

Cada usuario de la plataforma puede tener uno o varios perfiles y uno o varios roles.
Nombra unos perfiles por defecto que incorpora la aplicación

- II. Proceso de asignación:** para configurar los permisos y facilitar la visualización de su estructura la aplicación cuenta con una tabla de privilegios por módulos.

2. **Flexibilidad y escalabilidad:** por la estructura presentada parece ser una herramienta que permite adaptar los accesos a las necesidades del servicio ofreciendo un sistema flexible y escalable. Destaca la incorporación de dos conceptos (Perfiles y roles)

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: El sistema presenta una estructura flexible y escalable para poder ser integrada en la dinámica del servicio. Destaca la posibilidad de asignar permisos a través de dos variables (perfil y rol) lo que permite múltiples combinaciones. No se muestran imágenes sobre la interfaz para asignar permisos. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BUENA**, con **0,66** puntos.

➤ **VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

La licitadora presenta la documentación relativa al proceso de creación y administración de roles, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.9 referenciado arriba se exponen a continuación.

1. **Proceso de creación y edición de roles.**

- I. **Estructura de permisos:** la información que aporta no es muy esclarecedora. Por lo aportado se entiende que pueden asignarse diferentes roles a un usuario y que los permisos pueden definirse a nivel granular con accesos muy específicos. Se nombran ejemplos de permisos como acceso a diferentes módulos o crear o editar / eliminar información. Incorpora auditoría de cambios para hacer seguimiento de las acciones realizadas.

II. Proceso de asignación: no se hace referencia al proceso ni se aportan imágenes relacionadas.

- 2. Flexibilidad y escalabilidad:** el hecho de poder asignar diferentes roles a un usuario da a entender que la estructura puede ser flexible pero con la información aportada no queda muy claro el alcance.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: La información aportada no da una visión clara de esta faceta, si bien la incorporación de la gestión de roles y la posibilidad de asignación múltiple a los usuarios pueden ser cualidades suficientes. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE**, con **0,50** puntos.

2.10 DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA.

Descripción de la solución de la plataforma: Se valorara la propuesta de implantación, integración e interrelación de toda la plataforma software solicitada, así como, el dimensionamiento, aprovisionamiento automático, sistema de gestión de incidencias, certificaciones de seguridad adicionales a las solicitadas por cada componente del sistema. (Extensión máxima incluyendo anexos 4 paginas / Maximo 4 puntos).

➤ FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.

La licitadora presenta la documentación relativa a la descripción de la solución de la plataforma, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.10 referenciado arriba se exponen a continuación.

- 1. Implantación, integración e interrelación de toda la plataforma.** Se trata de una solución comercial desarrollada por Fujitsu (FHS-SOC) ya en producción en otros clientes. Sistema modular basado en nube pero adaptable a entorno on-premise. El alojamiento se realizará en la nube de Amazon Web Service (AWS), en el CPD de Irlanda. Se utilizan algunos de los servicios que ofrece el hiperescalar para ciertas funciones de la solución.

Enumeran las diferentes actividades asociadas al proceso de implantación propuesto y los entregables que se obtendrán, así como, describen las fases de dicha implantación cuyo plazo de ejecución indican que son 10 meses_hasta la puesta en producción.

En relación a la arquitectura especifican los componentes tecnológicos tanto para el modelo nube como on-premise. Aportan un esquema muy completo con la interconexión de los diferentes elementos del sistema para ambos entornos. Solución basada en microservicios de kubernetes, Se detalla el resto de componentes del sistema, así como, la función que realiza cada uno de ellos.

Se describen los mecanismos de seguridad en el acceso a la solución.

- 2. Dimensionamiento.** Se indica que se dispondrá de tres entornos: Desarrollo, preproducción y producción.

Especifican el equipamiento necesario para cada uno de los entornos, tanto en nube como on-premise, indicando que es similar en ambas opciones.

Para el aprovisionamiento de infraestructura se realizará con infraestructura como código (IaC) usando Terraform como herramienta. El aprovisionamiento automático de nuevas instancias se realizará con grupos de autoescalado.

- 3. Sistema de gestión de incidencias.** Se indica que la solución propuesta será vía telefónica a nivel de una CAU que dará de alta las incidencias en su sistema de gestión basado en RedMine.

Indican que se formará a los técnicos de nivel 1 para poder resolver un mayor número de incidencias en dicho nivel, así como, para poder recopilar la información suficiente para el envío al segundo nivel.

Realizan propuesta para crear una estructura específica de los ticket generados para la Agencia.

- 4. Certificaciones de seguridad adicionales.** Especifican la ISO27001 solicitada como solvencia técnica y el Certificado CMMI Maturity Level 3 de desarrollo de software, la cuál no es certificación específica de seguridad.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la solución tecnológica es robusta, flexible, escalable y con alta disponibilidad, especificando cada componente y su función asociada, se especifica los recursos necesarios para la instalación on-premise, se especifica el plan de implantación y se detalla la seguridad del sistema. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **MUY BUENA, con 3,33 puntos**

➤ **REDZINC SERVICES LTD**

La licitadora presenta la documentación relativa a la descripción de la solución de la plataforma, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.10 referenciado arriba se exponen a continuación.

- 1. Implantación, integración e interrelación de toda la plataforma.** Se trata de una solución comercial desarrollada por RedZinc (BlueEye Care) ya en producción en otros clientes. Sistema modular basado en nube pero adaptable a entorno on-premise a través de nube privada. El alojamiento se realizará en la nube de IONOS, en el CPD de Logroño, con respaldo multinube (AWS, Oracle). Para el desarrollo de los módulos de IA se cuentan con la participación de la Universidad de Málaga.

Enumeran las diferentes actividades asociadas al proceso de implantación propuesto y los entregables que se obtendrán, así como, describen las fases de dicha implantación en un diagrama de Gant.

En relación a la arquitectura especifican los componentes tecnológicos del modelo nube, aportan esquemas detallados con la interconexión de los diferentes elementos del sistema, incluyendo opciones de multinube, así como, instalación on-premise de la Agencia mediante una nube privada local con soporte y apoyo de su personal. Se muestra detalle de la integración en la plataforma de los datos de la sensórica del lote3.

- 2. Dimensionamiento.** No se especifican el número de entornos de los que se dispondrá. Indican que el aprovisionamiento es automático mostrando en una tabla los tamaños máximos a los que podría llegar el sistema, no concretando si es para modelo en nube, on-premise o para ambos.
- 3. Sistema de gestión de incidencias.** Se indican que la solución propuesta será herramienta de ticketing FreshDesk .
Especifican que la asistencia técnica será multicanal para la notificación de incidencias, telefónica incluida.
Sistema con escalado y análisis de incidentes posterior a la resolución.
- 4. Certificaciones de seguridad adicionales.** Se especifican certificaciones exigidas para la plataforma en el ppt, así como, la Certificación Cyber Essentials de RedZinc.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 115/124
VERIFICACIÓN			

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la solución tecnológica es robusta, flexible, escalable y con alta disponibilidad, no especificando claramente cada componente y su función asociada, se especifica los recursos necesarios para la instalación on-premise, se especifica el plan de implantación y aporta certificado de Cyber Essentials. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **BUENA**, con **2,66** puntos.

➤ **TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA**

La licitadora presenta la documentación relativa a la descripción de la solución de la plataforma, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.10 referenciado arriba se exponen a continuación.

- 1. Implantación, integración e interrelación de toda la plataforma.** Se trata de una solución comercial pero no se especifica nombre de la misma. El alojamiento se realizará en la nube de Amazon Web Service (AWS), en el CPD de Zaragoza. Se utilizan algunos de los servicios que ofrece el hiperescalar para ciertas funciones de la solución.

Sistema modular basado en nube, No se especifica que sea adaptable a entorno on-premise ni se da ningún tipo de información al respecto.

No se enumeran las diferentes actividades asociadas al proceso de implantación ni se especifica plazo de ejecución para la puesta en producción de la solución.

Se indica que la solución usará instancias de servidor, y la base de datos RDS de AWS con el contenido cifrado, detallan otros componentes del sistema.

Se describen los mecanismos de seguridad en el acceso a la solución. Indican que se realizarán periódicamente actuaciones de seguridad, así como, la realización de auditoría de seguridad periódicas.

Para la videoconferencias indican que se utilizará una solución comercial de otro proveedor líder en el sector, no se especifica producto concreto. Argumentan que es una solución que garantiza seguridad y privacidad en las comunicaciones, así como, estabilidad.

- 2. Dimensionamiento.** Se indica que se dispondrá de dos entornos: preproducción y producción.

No se especifican nada en relación del dimensionamiento del equipamiento necesario ni para entorno en nube como on-premise.

Indican que el aprovisionamiento automático de nuevas instancias de servidor se realizará con grupos de autoescalado de AWS, ajustando las instancias necesarias en función de la demanda tanto por defecto como por exceso. La base de datos escalará también dinámicamente en función de las necesidades.

- 3. Sistema de gestión de incidencias.** Se indican que la solución propuesta será herramienta de ticketing DWP de Telefonica.

Especifican que Telefónica dará soporte de nivel 0 para la apertura de ticket y transferencia a la entidad correspondiente. Modalidad 24x7 (no especifican que sea telefónico)

Su propuesta se basa en un modelo de informes/cuadros de mando donde consolidar la información.

- 4. Certificaciones de seguridad adicionales.** No se especifica ninguna.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la solución tecnológica es robusta, flexible, escalable y con alta disponibilidad, especificando cada componente y su función asociada, no se especifica los recursos necesarios para la instalación on-premise, no se especifica el plan de implantación y se detalla la seguridad del sistema. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE**, con **2,00 puntos**.

➤ **UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAWORD TECHNOLOGIES SL**

La licitadora presenta la documentación relativa a la descripción de la solución de la plataforma, la cual pasa a ser valorada atendiendo a la información suministrada en el sobre 2 y cuya características principales, en relación al criterio 2.10 referenciado arriba se exponen a continuación.

- 1. Implantación, integración e interrelación de toda la plataforma.** Se trata de una solución que se va a desarrollar para este proyecto concreto, excepto el componente de videoconferencias que se basará en la solución comercial de Pexip. Sistema modular basado en nube pero adaptable a entorno on-premise. El alojamiento se realizará en la nube de Amazon Web Service (AWS), en CPDs de la UE. Se utilizan algunos de los servicios que ofrece el hiperescalar para ciertas funciones de la solución.

Se hace una descripción detallada de los diferentes componentes de la pila tecnológica (aportan esquema). La plataforma web será desarrollada con tecnológica .net, la aplicación móvil será implementada mediante Flutter y/o Ionic. Se enumeran qué tecnología o componente del hiperescalar se usará para cada módulo de la solución. La orquestación de los distintos servicios de la plataforma se basará en el uso de Kubernetes mediante Elastic Kubernetes Services.

Se describen los mecanismos de seguridad y cifrado tanto a nivel de comunicaciones como de almacenamiento de la información.

Describen las fases de implantación cuyo plazo de ejecución no se indica_hasta la puesta en producción.

En relación a la arquitectura especifican los componentes tecnológicos tanto para el modelo nube como on-premise.

Se especifica que se dispondrá de un servicio de mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo de toda la solución.

- 2. Dimensionamiento.** Se indica que se dispondrá de tres entornos: Desarrollo, preproducción y producción.

Especifican el equipamiento necesario para cada uno de los entornos, tanto en nube como on-premise.

No se especifica el aprovisionamiento automático de la infraestructura.

- 3. Sistema de gestión de incidencias.** Se indica que se dispondrá de un número de teléfono de atención 24x7, que será el medio principal de comunicación de las incidencias urgentes detectadas.

Se dispone de un sistema de ticketing, desde el cual se podrá conocer en todo momento el estado de las incidencias notificadas y la monitorización de estas en tiempo real.

- 4. Certificaciones de seguridad adicionales.** Se especifican certificaciones exigidas para la plataforma en el ppt, así como, la solución de videoconferencia Pexip dispone de la certificación LINCE, estando incluido en la lista en el Catálogo de Productos Cualificados (Producción STIC) del Centro Criptológico Nacional, además de otras certificaciones internacionales para el módulo de chat de dicha solución.

En definitiva, teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente citados, se realizan las siguientes consideraciones: la solución tecnológica es robusta, flexible, escalable y con alta disponibilidad, especificando cada componente y su función asociada, se especifica los recursos necesarios para la instalación on-premise, se especifica el plan de implantación, se detalla la seguridad del sistema y el producto Pexip dispone de certificación LINCE por el CCN. La licitadora cumple con el requisito de no exceder el número máximo de páginas establecido para el presente apartado.

Es por ello, que su valoración es **MUY BUENA**, con **3,33** puntos

VODAFONE ESPAÑA S.A.U.

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 119/124
VERIFICACIÓN			

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE**, con **2 puntos**

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 120/124
VERIFICACIÓN			

PUNTUACIÓN RESULTANTE DE LA VALORACIÓN.

Para llevar a cabo la valoración de los criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor, se ha tenido en cuenta un sistema de baremo de puntuaciones reflejado en el Anexo I.

Habiéndose valorado las proposiciones contenidas en el Sobre 2 presentadas por las empresas FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A., REDZINC SERVICES LTD, TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, UTE TUNSTALL IBERICA SA SOLUTIA INNOVAWORD TECHNOLOGIES SL y VODAFONE ESPAÑA S.A.U relativas al procedimiento de adjudicación del lote 1 Suministro Y Servicio De Un Software Integral De Desarrollo De Servicios Avanzados Complementarios del contrato mixto por lotes para el suministro e implantación de un sistema que permita el desarrollo de servicios avanzados complementarios del Servicio Andaluz de Telesistencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, se concluye con las valoraciones de las mencionadas licitadoras obteniendo una puntuación de **29,12, 17,78, 27,79, 34,77 y 18,97** puntos respectivamente, tal y como se desglosa por criterios en el Anexo II.

En Sevilla, a fecha firma digital

**La Jefa de Telesistencia
María de los Ángeles Rodríguez Saldaña**

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 121/124
VERIFICACIÓN			

ANEXO I

CUADRO GENERAL DE PUNTUACIONES (MÁXIMO 45 PUNTOS)

BAREMO DE PUNTUACIONES								
PUNTUACIONES MÁXIMAS	EXCELENTE (100,00%)	MUY BUENA (83,40%)	BUENA (66,60%)	SUFICIENTE (50,00 %)	BAJA (33,44%)	INSUFICIENTE (16,68%)	NO APORTA (0%)	
Características Funcionales del software cliente (máximo 18 puntos)								
CRITERIO 1.1	3	3,00	2,50	1,99	1,50	1,00	0,50	0,00
CRITERIO 1.2	3	3,00	2,50	1,99	1,50	1,00	0,50	0,00
CRITERIO 1.3	5	5,00	4,17	3,33	2,50	1,67	0,83	0,00
CRITERIO 1.4	3	3,00	2,50	1,99	1,50	1,00	0,50	0,00
CRITERIO 1.5	2	2,00	1,66	1,33	1,00	0,66	0,33	0,00
CRITERIO 1.6	2	2,00	1,66	1,33	1,00	0,66	0,33	0,00
Características Funcionales del portal de gestión para profesionales (máximo 27 puntos)								
CRITERIO 2.1	4	4,00	3,33	2,66	2,00	1,33	0,66	0,00
CRITERIO 2.2	2	2,00	1,66	1,33	1,00	0,66	0,33	0,00
CRITERIO 2.3	2	2,00	1,66	1,33	1,00	0,66	0,33	0,00
CRITERIO 2.4	4	4,00	3,33	2,66	2,00	1,33	0,66	0,00
CRITERIO 2.5	4	4,00	3,33	2,66	2,00	1,33	0,66	0,00
CRITERIO 2.6	2	2,00	1,66	1,33	1,00	0,66	0,33	0,00
CRITERIO 2.7	2	2,00	1,66	1,33	1,00	0,66	0,33	0,00
CRITERIO 2.8	2	2,00	1,66	1,33	1,00	0,66	0,33	0,00
CRITERIO 2.9	1	1,00	0,83	0,66	0,50	0,33	0,16	0,00
CRITERIO 2.10	4	4,00	3,33	2,66	2,00	1,33	0,66	0,00

**ANEXO II: CUADRO DE PUNTUACIONES DE CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES DEL SOFTWARE
CLIENTE (MÁX. 18 PUNTOS) Y CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES DEL PORTAL DE GESTIÓN
PARA PROFESIONALES: (MÁX. 27 PUNTOS)**

LOTE 1	PUNTUACIONES OBTENIDAS									
Criterio 1. Características funcionales del software cliente (MÁXIMO 18 PUNTOS)	FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U	RED ZINC	TELEFÓNICA EMPRESAS	UTE TUNSTALL SOLUTIA IT	VODAFONE					
1.1. Descripción del proceso para el establecimiento y mantenimiento de Videoconferencias individuales	2,50	1,99	1,99	2,50	1,50					
1.2. Descripción del proceso para el establecimiento de Videoconferencias Grupales	1,50	1,50	1,50	2,50	1,99					
1.3. La aplicación incluye una sección para visualizar contenidos digitales	3,33	0,83	4,17	3,33	1,67					
1.4. Descripción del proceso de recepción y creación de recordatorios	2,50	1,00	1,99	2,50	1,00					
1.5. Descripción del proceso de conversación por chat	1,33	0,33	1,33	1,66	0,66					
1.6. Inclusión de un módulo para la cumplimentación de encuestas	1,33	1,33	1,66	1,33	1,00					
	12,49	6,98	12,64	13,82	7,82					
Criterio 2. Características funcionales del portal de gestión para profesionales (MÁXIMO 27 PUNTOS)	FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.U	RED ZINC	TELEFÓNICA EMPRESAS	UTE TUNSTALL SOLUTIA IT	VODAFONE					
2.1. Descripción de cuadro de mandos	1,33	0,66	2,00	3,33	1,33					
2.2. Descripción del proceso para el establecimiento y mantenimiento de Videoconferencias individuales	1,00	1,00	1,00	1,66	1,00					
2.3. Descripción del proceso para el establecimiento de Videoconferencias Grupales	1,00	1,00	1,00	1,66	1,00					
2.4. Módulo para la administración de una parrilla de contenidos digitales	2,66	0,66	2,66	2,66	0,66					
2.5. Descripción del sistema de evaluación de hábitos alimentado a través de API	2,66	2,00	2,00	3,33	2,00					
2.6. Descripción del proceso de creación de recordatorios	1,33	0,66	1,00	1,66	0,66					
2.7. Descripción del proceso de conversación por chat	1,33	1,00	1,33	1,33	1,00					
2.8. Inclusión de un módulo para el diseño y envío de encuestas	1,33	1,00	1,33	1,33	1,00					
2.9. Descripción de la creación y administración de roles con accesos restringidos	0,66	0,16	0,83	0,66	0,50					
2.10. Descripción de la solución de la plataforma	3,33	2,66	2,00	3,33	2,00					
	16,63	10,80	15,15	20,95	11,15					
TOTAL PUNTUACIÓN LOTE	29,12	17,78	27,79	34,77	18,97					

Nota: Es preciso aclarar que en la página 58 de la oferta la empresa REDZINC SERVICES LTD facilita información relativa a los criterios de adjudicación por formulas, en concreto al punto 3 **“Tiempos de resolución de incidencias según acuerdos de nivel de servicio”** donde se indica: “Se valorará las mejoras sobre los tiempos de resolución, indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Con el objetivo de redundar en la calidad, se valorarán aquellas

ofertas que indiquen tiempos de resolución inferiores a los establecidos en el pliego de prescripciones técnicas”.

En el PPT se indican los siguientes tiempos obligatorios:

- Imposibilidad de funcionamiento del portal de gestión y/o aplicación cliente: **3 Días**
- Dificultad de funcionamiento del portal de gestión y/o aplicación cliente: **5 Días**
- Incidencia esporádica o leve del portal de gestión y/o aplicación cliente: **7 Días**

La empresa en cuestión indica en la página anteriormente citada mejoras en estos tiempos de resolución:

- Imposibilidad de funcionamiento del portal de gestión y/o aplicación cliente: **1 Hora**
- Dificultad de funcionamiento del portal de gestión y/o aplicación cliente: **4 Horas**
- Incidencia esporádica o leve del portal de gestión y/o aplicación cliente: **2 Días**

FIRMADO POR	MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA	12/12/2023	PÁGINA 124/124
VERIFICACIÓN			