



**EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE
DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR**

**CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS BASADOS EN NLU CONVERSACIONAL**

EXPT23-00082

Departamento: Telecomunicaciones y Centros de Gestión
Ud. Organizativa: Área Op. Tel.-Explotac. y Centros de
Gestión/ Centro de Gestión de Operaciones
Tipo de documento: Análisis de ofertas
Código: MJ-RC-99999
Categoría *Uso Interno*
Edición: 1
Fecha: 24/01/2024
Nº de Páginas: 1 de 13

Elaborado	Elaborado	Elaborado
Ernesto Garrido Martín	Salvador González Vaquero	Rocío Marín Cantero
Técnico	Responsable Unidad	Responsable Área

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

P21_imp184-2

FIRMADO POR	ERNESTO JOSE GARRIDO MARTIN	30/01/2024	PÁGINA 1/15
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWNUMEPYMHUMRJ9EXHD5HF4SYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Plataforma Tecnológica para la Prestación de Servicios No Atendidos (EXPT23-00082)	Cód. MJ-RC-99999 Fecha: 24/01/202 Edición. 1.0
Departamento /Área/Unidad: <i>Telecom. y Centros de Gestión/Op. Tel-Explotación y Centros de Gestión / Centro de Gestión de Operaciones</i>	Pág. 2 de 15
	Categoría: <i>Uso Interno</i>

0 INDICE

0	INDICE	2
1	OBJETO	3
2	PROPUESTAS PRESENTADAS	3
3	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	3
4	ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS	3
4.1	ANÁLISIS DE LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	6
4.1.1	AUNNA INNOVATION TECHNOLOGIES	6
4.1.2	UTE SOPRA STERIA ESPAÑA SAU - LEKTA LANGUAGE ENGINEERING, S.L.....	10
5	RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES.	15

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.U.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.U." vía e-mail o fax la recepción del presente fax. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

Este documento no tiene garantía de estar en vigor. Consulte el fichero emplazado en red

FIRMADO POR	ERNESTO JOSE GARRIDO MARTIN	30/01/2024	PÁGINA 2/15
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWNUMEPYMHUMRJ9EXHD5HF4SYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Plataforma Tecnológica para la Prestación de Servicios No Atendidos (EXPT23-00082)	Cód. MJ-RC-99999 Fecha: 24/01/2024 Edición. 1.0
Departamento /Área/Unidad: <i>Telecom. y Centros de Gestión/Op. Tel-Explotación y Centros de Gestión / Centro de Gestión de Operaciones</i>	Pág. 3 de 15
	Categoría: <i>Uso Interno</i>

1 OBJETO

Este documento tiene por objeto realizar la evaluación mediante juicios de valor de las ofertas presentadas al expediente de licitación PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS NO ATENDIDOS (EXPT23-00082).

2 PROPUESTAS PRESENTADAS

A continuación, se relacionan por orden alfabético las propuestas presentadas, indicando para cada una la codificación utilizada en el presente documento para identificar cada propuesta individual.

Código	Nº	Empresa
E1	1	SELECT ASTERISCO, S.L (AUNNA INNOVATION TECHNOLOGIES, AUNNA IT)
E2	2	UTE SOPRA STERIA ESPAÑA SAU – LEKTA LANGUAGE ENGINEERING, S.L.

3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Expediente 23-00082: Pliego de Prescripciones Administrativas y Pliego de Prescripciones Técnicas.

4 ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS

En primer lugar, se ha procedido a analizar la totalidad de la documentación presentada en los sobres 2 de las distintas propuestas. A la vista de la documentación contenida en los sobres, se realizan las siguientes apreciaciones:

- AUNNA IT: muestra la documentación acorde a las condiciones detalladas en los pliegos y no se observa información alguna que vaya a ser valorada mediante criterios objetivos del sobre 3.
- UTE SOPRA STERIA - LEKTA: muestra la documentación acorde a las condiciones detalladas en los pliegos y no se observa información alguna que vaya a ser valorada mediante criterios objetivos del sobre 3.

FIRMADO POR	ERNESTO JOSE GARRIDO MARTIN	30/01/2024	PÁGINA 3/15
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWNUMEPYMHUMRJ9EXHD5HF4SYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Plataforma Tecnológica para la Prestación de Servicios No Atendidos (EXPT23-00082)	Cód. MJ-RC-99999 Fecha: 24/01/2024 Edición. 1.0
Departamento /Área/Unidad: <i>Telecom. y Centros de Gestión/Op. Tel-Explotación y Centros de Gestión / Centro de Gestión de Operaciones</i>	Pág. 4 de 15
	Categoría: <i>Uso Interno</i>

A continuación, se realiza el informe de evaluación de todas las propuestas para comprobar si cumplen con el umbral mínimo de puntuación requerida (3 puntos) para continuar con el proceso selectivo.

La tabla de ponderación de los criterios es la siguiente:

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PESO
Funcionalidades de la solución	Adecuación de la oferta a lo solicitado en el PPT - Capacidades integradas en el asistente funcional para el servicio de cita previa no atendida de VEIASA - Capacidades integradas en el asistente funcional para el servicio de pregunta abierta - Solución de monitorización propuesta - Capacidades de los entornos de la solución - ...	25%
Arquitectura de la solución	Adecuación de la oferta a lo solicitado en el PPT - Flexibilidad y escalabilidad - Integración plataforma Contact Center de Sandetel - Compatibilidad con entorno Openshift - Esquema de alta disponibilidad - Middleware de integración - Almacenamiento de grabaciones y logs - Entornos de desarrollo, preproducción y producción - Transferencia de información de negocio y explotación a Sandetel - Integración con la RCJA - ...	10%
Transferencia del conocimiento y documentación	Adecuación de la oferta a lo solicitado en el PPT - Plan de formación - Documentación asociada a la implantación de servicios - Documentación asociada a la plataforma - ...	5%
SopORTE y Mantenimiento	Adecuación de la oferta a lo solicitado en el PPT - Equipo de trabajo - Servicios de post implantación, correctivo e incidencias y Evolutivo - Modelo de servicio - SLA's - Herramientas para la prestación del servicio de soporte y mantenimiento - ...	5%
Plan de implantación	Adecuación de la oferta a lo solicitado en el PPT - Equipo de trabajo - Planificación - Definición de entregables - ...	5%
		50%

La forma de evaluación y principales elementos a analizar para cada uno de los criterios anteriores serán de forma resumida los siguientes:

1º) Criterio 1: Funcionalidades de la solución. Se valorará la adecuación de los siguientes elementos:

- Capacidades integradas en el asistente funcional para el servicio de cita previa no atendida de VEIASA
- Capacidades integradas en el asistente funcional para el servicio de pregunta abierta

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

FIRMADO POR	ERNESTO JOSE GARRIDO MARTIN	30/01/2024	PÁGINA 4/15
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWNUMEPYMHUMR9EXHD5HF4SYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Plataforma Tecnológica para la Prestación de Servicios No Atendidos (EXPT23-00082)	Cód. MJ-RC-99999 Fecha: 24/01/2024 Edición. 1.0
Departamento /Área/Unidad: <i>Telecom. y Centros de Gestión/Op. Tel-Explotación y Centros de Gestión / Centro de Gestión de Operaciones</i>	Pág. 5 de 15
	Categoría: <i>Uso Interno</i>

- Solución de monitorización propuesta
- Capacidades de los entornos de la solución

2º) Criterio 2. Arquitectura de la solución. Se valorará el detalle de la exposición y la idoneidad de los siguientes aspectos de la solución propuesta para la prestación de los servicios licitados:

- Flexibilidad y escalabilidad
- Integración plataforma Contact Center de Sandetel
- Compatibilidad con entorno Openshift
- Esquema de alta disponibilidad
- Middleware de integración
- Almacenamiento de grabaciones y logs
- Entornos de desarrollo, preproducción y producción
- Transferencia de información de negocio y explotación a Sandetel
- Integración con la RCJA

3º) Criterio 3. Transferencia del conocimiento y documentación.

- Plan de formación
- Documentación asociada a la implantación de servicios
- Documentación asociada la plataforma

4º) Criterio 4. Soporte y mantenimiento.

- Equipo de trabajo propuesto para la prestación del servicio de soporte y mantenimiento.
- Servicios de post implantación, correctivo e incidencias y Evolutivo
- Modelo de servicio
- SLA´s
- Herramientas para la prestación del servicio de soporte y mantenimiento

5º) Criterio 4. Plan de Implantación.

- Equipo de trabajo
- Planificación
- Definición de entregables

FIRMADO POR	ERNESTO JOSE GARRIDO MARTIN	30/01/2024	PÁGINA 5/15
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWNUMEPYMHUMRJ9EXHD5HF4SYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Plataforma Tecnológica para la Prestación de Servicios No Atendidos (EXPT23-00082)	Cód. MJ-RC-99999 Fecha: 24/01/2024 Edición. 1.0
Departamento /Área/Unidad: <i>Telecom. y Centros de Gestión/Op. Tel-Explotación y Centros de Gestión / Centro de Gestión de Operaciones</i>	Pág. 6 de 15
	Categoría: <i>Uso Interno</i>

4.1 ANÁLISIS DE LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

A continuación, se muestra de manera resumida el resultado del análisis y las valoraciones técnicas realizadas.

4.1.1 AUNNA INNOVATION TECHNOLOGIES

1º) Criterio 1: Funcionalidades de la solución.

El alcance de la propuesta presentada por AUNNA IT incorpora el Castellano como único idioma para la prestación del servicio. Igualmente, el único canal contemplado en la presente propuesta es la voz, aunque la plataforma dispone de capacidad multicanal y multi idioma.

La propuesta incorpora la grabación del 100% de las llamadas tratadas por la plataforma ofertada dando respuesta a la funcionalidad requerida en el pliego. No obstante, no se aporta información del tiempo de permanencia de las grabaciones en la plataforma. En cuanto a la accesibilidad de las grabaciones se indica que serán accesibles desde la plataforma de gestión desde donde se podrán escuchar y descargar.

La propuesta de AUNNA IT recoge la funcionalidad de registro de la actividad del usuario y la posibilidad de entregar esta información a un agente físico de forma contextualizada. No obstante, la solución propuesta para hacerlo no coincide y es más limitada que la solicitada en el pliego, AUNNA IT propone el uso de las variables Callerid (num) y (name) mientras que en el pliego se requería el uso de otros métodos del encabezado SIP que permiten obtener información adicional de la llamada.

En cuanto a las funcionalidades requeridas para el servicio de cita previa de la ITV, hay que indicar que las funcionalidades de identificación de intenciones, identificación de matrícula, designación de cita y registro de eventos están contemplados en el alcance de la propuesta del licitante, siendo esta propuesta compatible con los web services definidos en el pliego. No obstante, la funcionalidad de negociación de cita no especifica el mecanismo de negociación que se usará por lo que no es posible saber si se emplearán consultas atomizadas contra el servicio de citas de la ITV o requerirán múltiples propuestas o rangos de fecha, lo que podría comprometer el grado de satisfacción del usuario en el proceso de negociación.

En cuanto a las funcionalidades requeridas para el servicio de pregunta abierta, hay que indicar que la propuesta incorpora la detección de intenciones en tres niveles de complejidad y admite estrategias de desambiguación. Para ello, la solución incorpora un IVR previo que es uno de los servicios que se pretende eliminar con esta contratación pues entendemos afectará negativamente al grado de satisfacción percibido por el usuario del servicio.

En cuanto a la funcionalidad de detección de temáticas, así como su posterior modificación, incremento o decremento de éstas, la propuesta incorpora la posibilidad de gestionar y administrar estas mediante la plataforma web compatible con los principales navegadores con interfaz responsive la creación de nuevas intenciones y la realización de los ajustes básicos sobre el servicio.

Al respecto de la funcionalidad de monitorización, la propuesta incorpora la plataforma de administración y cuadro de mandos para la visualización de métricas e informes del servicio, así

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

FIRMADO POR	ERNESTO JOSE GARRIDO MARTIN	30/01/2024	PÁGINA 6/15
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWNUMEPYMHUMRJ9EXHD5HF4SYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Plataforma Tecnológica para la Prestación de Servicios No Atendidos (EXPT23-00082)	Cód. MJ-RC-99999 Fecha: 24/01/2024 Edición. 1.0
Departamento /Área/Unidad: <i>Telecom. y Centros de Gestión/Op. Tel-Explotación y Centros de Gestión / Centro de Gestión de Operaciones</i>	Pág. 7 de 15
	Categoría: <i>Uso Interno</i>

como la gestión de usuarios y perfiles. Desde el punto de vista funcional no se incorpora información concreta respecto al reenvío de eventos desde esta plataforma al Centreon de Sandetel. En el apartado de arquitectura se indica que se desplegará la herramienta Zabbix que sí permite el reenvío de eventos a Centreon, y se hará uso de las herramientas propias de Openshift para generar Dashboard.

La propuesta contempla la implantación de tres entornos de trabajo, Desarrollo, Preproducción y Producción, aunque no especifica el grado de autonomía de Sandetel en los entornos desplegados, es decir, no identifica los roles de los distintos perfiles y administración de estos.

En resumen, la propuesta de AUNNA IT contempla todas las funcionalidades recogidas en el PPT aunque las soluciones propuestas están poco desarrolladas y detalladas a nivel técnico. Además, no aporta información al respecto del motor de reconocimiento que incorpora la plataforma y presenta varias limitaciones que podrían comprometer la implementación y ampliación de servicios futuros como las presentadas en la contextualización de llamadas, negociación de cita e incorporación de un IVR previo.

Valoración (0-10): 5

2º) Criterio 2: Arquitectura de la solución.

La propuesta presenta un sistema basado en microservicios compatible con el entorno de Openshift de SANDETEL con implantación individual en contenedores y escalabilidad horizontal, permite hacer frente al incremento de llamadas sin aumentar otras funcionalidades y el autoescalado horizontal en función de métricas de uso. La propuesta contempla pruebas de carga para el dimensionamiento de los recursos para garantizar la concurrencia y tiempos de interacción.

La propuesta contempla la integración con OSCC v.10 y Evolution v10.10 por un TRUNK SIP a establecer en el marco del presente pliego entre la infraestructura de contact center de SANDETEL y la plataforma del licitante.

En cuanto al esquema de alta disponibilidad la propuesta de AUNNA IT es compatible con el enfoque de alta disponibilidad de Openshift. Plantea un balanceo de carga entre diferentes instancias del middleware, implementación de réplicas y snapshots, parches y actualizaciones, monitorización, escalabilidad automática y respaldo y recuperación. Aseguramiento de la disponibilidad por estrategia por coreografía gobernada por deployment-controller.

En relación con el Middleware propuesto este ofrecerá todas las funciones y servicios a través de API para facilitar la integración con aplicaciones externas. Se estructura en capas (Contenedores, Tiempo de Ejecución, Integración y Gestión de Decisiones). La propuesta aborda la integración con otros sistemas con el desarrollo de adaptadores personalizados, así como de conectores predefinidos, incluye la capacidad de transformación de datos y usa protocolo de comunicación estándar tipo REST.

AUNNA IT garantiza la grabación del 100% de las llamadas y el almacenamiento del audio basado en NFS y formato de almacenamiento en MP3, con identificador único de la grabación en la BBDD. Estando toda esta información almacenada en la infraestructura de almacenamiento masivo de Sandetel.

La propuesta incorpora el almacenamiento de logs para el registro de errores y alertas sobre situaciones inesperadas y de elementos de diálogo.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

FIRMADO POR	ERNESTO JOSE GARRIDO MARTIN	30/01/2024	PÁGINA 7/15
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWNUMEPYMHUMRJ9EXHD5HF4SYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Plataforma Tecnológica para la Prestación de Servicios No Atendidos (EXPT23-00082)	Cód. MJ-RC-99999 Fecha: 24/01/2024 Edición. 1.0
Departamento /Área/Unidad: <i>Telecom. y Centros de Gestión/Op. Tel-Explotación y Centros de Gestión / Centro de Gestión de Operaciones</i>	Pág. 8 de 15
	Categoría: <i>Uso Interno</i>

AUNNA IT propone la implantación de tres entornos de trabajo (Desarrollo, Preproducción y Producción), con 3 nodos que permitirán una asignación de recursos óptima para la etapa de desarrollo y la fase de pruebas. Una vez comience el despliegue en el entorno de Producción, se asignará un mayor número de nodos.

La propuesta contempla la redacción y actualización de los procedimientos operativos y flujos de trabajo para gestionar los contenedores y sus entornos.

La propuesta implanta sistemas ETL para extracción de información tanto de datos históricos como en tiempo real y es compatible con la generación de informes, cuadro de mandos y tablas clave-valor.

En la oferta técnica de AUNNA IT no se hace referencia al plan de numeración y presenta una limitación respecto al número de llamadas a gestionar pues solo es escalable hasta un máximo de 100 llamadas simultáneas o 250 llamadas a la hora. Esta limitación se considera muy restrictivo para futuras ampliaciones de servicio.

Valoración (0-10): 7

3º) Criterio 3: Transferencia del Conocimiento y Documentación.

La propuesta recoge la intención de impartir sesiones de formación con contenido diferenciado según perfiles, usuarios y administradores, aunque no especifica el número de horas formativas ni detalla el alcance de la formación propuesta. Tampoco especifica contenidos de formación técnica para capacitar a Sandetel para el desarrollo y creación de nuevos flujos.

Por otra parte, respecto al contenido de la documentación que se compromete a entregar a lo largo del proyecto, adolece del detalle suficiente que permita evaluar de forma apropiada el grado de adecuación a las necesidades de SANDETEL.

Por tanto, se considera que la propuesta presentada por AUNNA IT resulta insuficiente para dar respuesta a los requerimientos solicitados en el pliego.

Valoración (0-10): 4

4º) Criterio 4: Soporte y Mantenimiento.

La propuesta presentada por AUNNA IT incorpora las tres variantes de soporte solicitado (Post Implantación, Correctivo y Soporte Evolutivo).

AUNNA IT garantiza que el equipo de trabajo propuesto dispone de la cualificación necesaria para el cumplimiento de las tareas especificadas en el pliego. Este equipo participará en la fase de implantación y se incorporará al equipo de soporte y mantenimiento con el objeto de reforzar el cumplimiento de los SLA´s solicitados en el pliego.

La propuesta pone a disposición del proyecto la herramienta de ticketing OTRS para la gestión del servicio de Soporte y Mantenimiento. Admite informar y categorizar la incidencia según criticidad y permite la asignación al grupo resolutor adecuado.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

FIRMADO POR	ERNESTO JOSE GARRIDO MARTIN	30/01/2024	PÁGINA 8/15
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWNUMEPYMHUMRJ9EXHD5HF4SYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Plataforma Tecnológica para la Prestación de Servicios No Atendidos (EXPT23-00082)	Cód. MJ-RC-99999 Fecha: 24/01/2024 Edición. 1.0
Departamento /Área/Unidad: <i>Telecom. y Centros de Gestión/Op. Tel-Explotación y Centros de Gestión / Centro de Gestión de Operaciones</i>	Pág. 9 de 15
	Categoría: <i>Uso Interno</i>

AUNNA IT plantea la incorporación de otros canales adicionales para comunicaciones urgentes, aunque no se encuentran explicitados en la propuesta.

La propuesta de AUNNA IT incorpora la elaboración de informes mensuales de cumplimiento de SLA.

La propuesta de AUNNA IT contempla los horarios de prestación del servicio para el soporte correctivo y soporte evolutivo requeridos en pliego.

La propuesta cumple con los SLA de prestación del servicio para el soporte correctivo y soporte evolutivo requeridos en pliego.

Valoración (0-10): 7

5º) Criterio 5: Plan de Implantación.

El equipo de trabajo propuesto por AUNNA IT consta de cinco perfiles: Jefe de Proyecto, Desarrollador Backend, Desarrollador Frontend, Administrador de Sistemas y Científico de Datos. Para cada uno de ellos AUNNA IT recoge una breve descripción de las principales responsabilidades. No obstante, no aporta los currículos de estos, lo que no permite valorar adecuadamente al equipo de trabajo propuesto.

Así mismo se plantea un modelo de relación basado en las mejores prácticas y normativas. Tanto este modelo de relación como el organigrama serán facilitados más adelante.

La propuesta incorpora un plan de implantación dividido en seis fases (Diseño y Desarrollo, Puesta en Marcha, Transferencia y Formación, Monitorización y Entrenamiento, Mantenimiento y Soporte y Devolución del Servicio), todos ellos descritos brevemente aportando información sobre la duración de la fase, principales tareas a desempeñar, hitos, requisitos y dependencias, así como los posibles riesgos que identifican. No obstante, en la descripción de cada fase se echa en falta mayor nivel de detalle en cuanto al número y perfil de los actores intervinientes, documentación a aportar, etc.

La propuesta de AUNNA IT planifica el inicio de la prestación del servicio en 8 semanas desde el inicio de los trabajos, aunque simultanea tareas en las últimas semanas de la fase de Diseño y Desarrollo con tareas de inicio de la fase de Puesta en Marcha, lo que podría poner en riesgo el cumplimiento de la planificación incorporada en la propuesta.

En la propuesta se enumera de forma escueta la documentación a elaborar a lo largo de vida del proyecto recogiendo todos los aspectos y alcance del proyecto, pero no incorpora documentación que facilite a Sandetel el pleno conocimiento de los desarrollos, integraciones e incidencias relativos a este proyecto. La propuesta plantea el proyecto con único entregable de puesta en producción.

Valoración (0-10): 6

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

FIRMADO POR	ERNESTO JOSE GARRIDO MARTIN	30/01/2024	PÁGINA 9/15
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWNUMEPYMHUMRJ9EXHD5HF4SYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Plataforma Tecnológica para la Prestación de Servicios No Atendidos (EXPT23-00082)	Cód. MJ-RC-99999 Fecha: 24/01/2024 Edición. 1.0
Departamento /Área/Unidad: <i>Telecom. y Centros de Gestión/Op. Tel-Explotación y Centros de Gestión / Centro de Gestión de Operaciones</i>	Pág. 10 de 15
	Categoría: <i>Uso Interno</i>

4.1.2 UTE SOPRA STERIA ESPAÑA SAU - LEKTA LANGUAGE ENGINEERING, S.L.

1º) Criterio 1: Funcionalidades de la solución.

El alcance de la propuesta presentada por la UTE SOPRA STERIA - LEKTA incorpora el Castellano como único idioma para la prestación del servicio. Igualmente, el único canal contemplado en la presente propuesta es la voz, aunque la plataforma dispone de capacidad multicanal y multi idioma.

La propuesta incluye la utilización del sistema de reconocimiento de Google, para los idiomas indicados dentro del alcance del proyecto, aunque asegura poder usar también Microsoft, Amazon, Speechmatics, IBM o DeepGram. El modelo conversacional propuesto se basa en un catálogo de estrategias conversacionales que permite su aplicación según fluya la conversación. Este modelo dota de una agilidad notable la simulación de conversaciones naturales, es capaz de recordar conversaciones previas lo que permite continuar acciones primitivas interrumpidas puntualmente.

Todo el ecosistema tecnológico incluido en la oferta, así como el modelo de licencias, garantía y soporte asume la escalabilidad suficiente tanto en cuanto a la cobertura funcional (escenarios conversacionales) como en cuanto a concurrencia permitida.

La arquitectura de la plataforma propuesta por la UTE SOPRA STERIA - LEKTA admite el almacenamiento “local” de los registros de audio producidos durante una conversación, lo que permite utilizar tanto un enfoque de grabación realizado en la infraestructura ya disponible en SANDETEL como directamente en los nodos de la UTE SOPRA STERIA - LEKTA. En este último caso, la UTE SOPRA STERIA - LEKTA garantiza que el almacenamiento será temporal dejando pendiente de consensuar con la Dirección del Proyecto de Sandetel, los intervalos de almacenamiento de las grabaciones (ya que este período condiciona las necesidades de almacenamiento para los pods que constituyan el despliegue en producción) y el protocolo de transferencia de dichas grabaciones desde los nodos que constituyen la arquitectura de la UTE SOPRA STERIA - LEKTA hasta los servidores de almacenamiento de SANDETEL.

Tal y como se requiere en los pliegos, la información recogida en la llamada se transferirá mediante una llamada al servicio web “Registro de información en caso de transferencia a un agente” con todos los datos obtenidos durante la conversación con el usuario usando un campo de la trama SIP para incorporar un identificador.

En cuanto a las funcionalidades de comprensión de intenciones y respuestas del servicio de cita previa de la ITV, la UTE SOPRA STERIA – LEKTA propone un sistema conversacional dotado con la capacidad para reconocer los patrones de matrícula más frecuentes, la negociación de la fecha de la cita y registro detallado de los eventos de diálogo. Este sistema estará integrado con el sistema de gestión de disponibilidad y asignación de citas mediante servicios web (WEB SERVICES). El modelo dispone de un alto nivel de sofisticación en cuanto a flexibilidad y capacidad de negociación, permitiendo seleccionar estaciones preferentes, fechas y horas, así como realizar consultas sobre citas ya asignadas, anularlas o modificarlas.

A nivel funcional, el servicio de pregunta abierta cumple con los requisitos indicados en los pliegos. El sistema detecta la temática dentro de un conjunto de materias definido, asociado a una heurística de desambiguación para la mejora de esta fase de reconocimiento de patrones complejos y llevar a cabo la transferencia de la llamada correspondiente al servicio especializado. Se valora positivamente la incorporación de la herramienta ktUnit para la automatización de procesos de evaluación. Esto facilita el modelado de pruebas funcionales de todo tipo (unitarias, de integración, de calidad, etc.). Igualmente se valora positivamente la adecuación a las temáticas asociadas a los principales teléfonos de atención administrativa de la Junta de Andalucía.

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

FIRMADO POR	ERNESTO JOSE GARRIDO MARTIN	30/01/2024	PÁGINA 10/15
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWNUMEPYMHUMRJ9EXHD5HF4SYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Plataforma Tecnológica para la Prestación de Servicios No Atendidos (EXPT23-00082)	Cód. MJ-RC-99999 Fecha: 24/01/2024 Edición. 1.0
Departamento /Área/Unidad: <i>Telecom. y Centros de Gestión/Op. Tel-Explotación y Centros de Gestión / Centro de Gestión de Operaciones</i>	Pág. 11 de 15
	Categoría: <i>Uso Interno</i>

En cuanto a la propuesta de monitorización se encuentra ampliamente detallada. La UTE SOPRA STERIA – LEKTA segmenta la monitorización en cuatro niveles (hardware, recursos del cluster, servicio y negocio). Su planteamiento se basa en Prometheus, Grafana y Prometheus AlertManager y permite una alta capacidad de configuración, monitorización y reporting sobre logs y a nivel de negocio (asociado a KPIs funcionales) mediante la captura, generación y almacenamiento de eventos de diálogo, a través de cuadros de mando.

La propuesta de la UTE SOPRA STERIA – LEKTA contempla la implantación de tres entornos de trabajo, Desarrollo, Preproducción y Producción, pero no especifica el grado de autonomía de SANDETEL en los entornos desplegados, es decir, no identifica los roles de los distintos perfiles y administración de estos.

En resumen, la UTE SOPRA STERIA – LEKTA presenta una propuesta muy completa de funcionalidades avanzadas con un alto nivel de detalle y alta adecuación a lo requerido en pliego, como es la recuperación de conversaciones previas o el alto nivel de sofisticación en la flexibilidad y capacidad de negociación. Se valora positivamente cara a futuras incorporaciones de otros idiomas que una vez que se diseña un sistema para un idioma, sus estrategias de diálogo pueden ser compartidas reduciendo notablemente el tiempo de desarrollo.

Valoración (0-10): 8

2º) Criterio 2: Arquitectura de la solución.

Tal y como se solicita en pliegos, la solución propuesta por la UTE SOPRA STERIA – LEKTA estará implementada on-premise sobre la plataforma de contenedores basada en OpenShift que dispone actualmente SANDETEL con una total flexibilidad y escalabilidad en la integración de los componentes la UTE SOPRA STERIA – LEKTA mediante el despliegue en contenedores OCP (OpenShift Container Platform). La propuesta incorpora una completa adecuación al esquema de conexión e integración a la plataforma contact center de SANDETEL permitiendo el intercambio de llamadas entre los sistemas de VoIP de la RCJA y el sistema conversacional de la UTE SOPRA STERIA – LEKTA mediante conexiones Trunk SIP con la configuración de un plan de numeración común.

La UTE SOPRA STERIA – LEKTA asume el requisito de alta disponibilidad a través de un balanceador dentro de la arquitectura de Openshift asumiendo todas las licencias y servicios necesarios. Incluye un mantenimiento correctivo de aplicación de parches y correcciones para abordar fallos inesperados y asegurar la estabilidad del sistema.

Igualmente, la arquitectura de la plataforma de la UTE SOPRA STERIA – LEKTA incorpora el módulo ERM (Enterprise Resource Manager), un middleware que permite la configuración y parametrización para la integración del sistema conversacional con otros sistemas de BackEnd externos.

La plataforma permite asimismo la captura y modelado de eventos de diálogo durante una conversación, y su recopilación a la finalización de esta mediante APIs, facilitando el envío de toda la información relativa a una conversación o de cualquiera de sus etapas desde la plataforma de la UTE SOPRA STERIA – LEKTA hasta los servicios y repositorios que determine SANDETEL. Así permite exportar e importar información utilizando formatos estándares tales como JSON o XML.

La UTE SOPRA STERIA – LEKTA propone una metodología centrada en entornos de desarrollo, pre-producción y producción, para garantizar las mejores prácticas en cuanto a metodología de desarrollo, testeo en preproducción y paso a producción de versiones adecuadamente revisadas.

FIRMADO POR	ERNESTO JOSE GARRIDO MARTIN	30/01/2024	PÁGINA 11/15
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWNUMEPYMHUMRJ9EXHD5HF4SYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Plataforma Tecnológica para la Prestación de Servicios No Atendidos (EXPT23-00082)	Cód. MJ-RC-99999 Fecha: 24/01/2024 Edición. 1.0
Departamento /Área/Unidad: <i>Telecom. y Centros de Gestión/Op. Tel-Explotación y Centros de Gestión / Centro de Gestión de Operaciones</i>	Pág. 12 de 15
	Categoría: <i>Uso Interno</i>

La propuesta incorpora el tratamiento de logs operativos, que se encargan de registrar todas las invocaciones a servicios que recibe o genera el sistema y logs denominados funcionales, activados a través de la estrategia de detección de eventos de diálogo.

La arquitectura de la plataforma propuesta por la UTE SOPRA STERIA – LEKTA presenta la flexibilidad suficiente para asumir volúmenes de carga adicionales requeridos por el servicio.

Valoración (0-10): 9

3º) Criterio 3: Transferencia del Conocimiento y Documentación.

Para realizar una correcta transferencia de conocimiento de los desarrollos, integraciones e incidencias relativos a este proyecto, la UTE SOPRA STERIA – LEKTA garantiza la impartición de un plan de formación y la entrega de documentación a SANDETEL tal como se recoge en el apartado 6 del PPT.

LA UTE SOPRA STERIA – LEKTA incluye una completa propuesta de formación con un recorrido que va desde una visión general a una concreta del proyecto con el objetivo de implicar a todos los participantes en el proyecto. Incorpora un catálogo de cursos con temáticas diversas y adecuadas, si bien, el detalle sobre el contenido de los cursos y la planificación de estos no se encuentra especificado en la oferta limitándose a decir que será consensuado con la Dirección del Proyecto de SANDETEL. La oferta no incorpora contenidos de formación técnica para capacitar a Sandetel para el desarrollo y creación de nuevos flujos.

La propuesta incorpora también un apartado sobre materiales de formación y guías para los usuarios finales sobre cómo interactuar efectivamente con el asistente, así como un amplio y preciso abanico de documentos que entregarán tanto de la propia plataforma como de la implantación de los servicios:

En resumen, la oferta de formación presentada por la UTE SOPRA STERIA - LEKTA constituye una propuesta completa respecto al alcance de contenidos que abarca todo el recorrido de proyecto dando un cumplimiento notable a lo requerido por Sandetel. No obstante, se echa en falta formación en cuanto a desarrollo e implantación de nuevos flujos de enrutamiento e información sobre el número de horas que conforman la propuesta formativa.

La documentación comprometida por la UTE SOPRA STERIA - LEKTA cumple los requisitos del pliego con abundante información tanto en detalle como en contenido.

Valoración (0-10): 7

4º) Criterio 4: Soporte y Mantenimiento.

FIRMADO POR	ERNESTO JOSE GARRIDO MARTIN	30/01/2024	PÁGINA 12/15
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWNUMEPYMHUMRJ9EXHD5HF4SYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Plataforma Tecnológica para la Prestación de Servicios No Atendidos (EXPT23-00082)	Cód. MJ-RC-99999 Fecha: 24/01/2024 Edición. 1.0
Departamento /Área/Unidad: <i>Telecom. y Centros de Gestión/Op. Tel-Explotación y Centros de Gestión / Centro de Gestión de Operaciones</i>	Pág. 13 de 15
	Categoría: <i>Uso Interno</i>

La UTE SOPRA STERIA - LEKTA garantiza que todo el equipo de trabajo propuesto dispone de la cualificación necesaria para el cumplimiento de las tareas requeridas en pliego adecuándose a los SLA´s exigidos.

El equipo de trabajo que participa en la implantación del proyecto se incorporará al equipo de soporte y mantenimiento con el objeto de reforzar el cumplimiento de los SLA´s requeridos en pliego.

La UTE SOPRA STERIA - LEKTA propone un enfoque dinámico de adecuación a las necesidades del servicio post-implantación. Atendiendo a la metodología de referencia la UTE SOPRA STERIA - LEKTA diferencia entre las actuaciones debidas a un mantenimiento correctivo, el propio soporte para la resolución de las incidencias que se puedan producir, y un mantenimiento puramente evolutivo. LA UTE SOPRA STERIA - LEKTA propone la herramienta JIRA para el Soporte y Mantenimiento aunque deja abierta la posibilidad de hacer uso de otra si SANDETEL así lo requiere.

Conforme a lo requerido en pliego, la UTE SOPRA STERIA - LEKTA garantiza la aplicación de los acuerdos de nivel de servicio según la complejidad de la petición.

La UTE SOPRA STERIA - LEKTA se compromete al cumplimiento de los acuerdos o garantías de nivel de servicio (SLAs) indicados expresamente en el PPT en el tratamiento de incidencias. La propuesta de la UTE SOPRA STERIA - LEKTA mejora la propuesta de SLA´s incorporando 6 nuevos indicadores agrupados en dos categorías (Calidad del servicio prestado por el proveedor y Métricas e indicadores documentales).

Valoración (0-10): 8

5º) Criterio 5: Plan de Implantación.

La UTE SOPRA STERIA - LEKTA presenta un plan de implantación con un equipo de trabajo que se considera adecuado para la consecución de los fines previsto en el pliego.

La UTE SOPRA STERIA - LEKTA plantea un modelo de relación estructurado en tres niveles de responsabilidad (estratégico, táctico y operativo). Estos comités se encuentran detalladamente definidos en cuanto a participantes, periodicidades, tareas, entregables, etc.

La UTE SOPRA STERIA - LEKTA propone el establecimiento de un Responsable de Servicio que será el interlocutor único de la UTE con SANDETEL y el mantenimiento de una matriz de escalados con los contactos actualizados de las personas involucradas en el desarrollo e implantación del proyecto y en su seguimiento.

La UTE SOPRA STERIA - LEKTA garantiza la puesta en producción del servicio en un plazo de 2 meses a partir del inicio efectivo de los trabajos y asume el compromiso de soporte post-implantación de 90 días naturales tras la entrega y puesta en marcha de cada uno de los servicios que constituyen el objeto de la presente licitación.

Desde el punto de vista de la metodología se valora la implantación de metodología ágil en el ámbito del diseño de sistemas conversacionales debido a su carácter flexible, dinámico ya la adecuación progresiva de los usuarios al uso de los asistentes..

La oferta de la UTE SOPRA STERIA - LEKTA no incorpora un cronograma gráfico que facilite la evolución temporal de la puesta en producción del servicio. La UTE SOPRA STERIA - LEKTA, articula la implantación en sprints con entregables parciales donde además de incluir una minuciosa definición de las diversas tareas a acometer, recoge las dependencias y duración de estas

FIRMADO POR	ERNESTO JOSE GARRIDO MARTIN	30/01/2024	PÁGINA 13/15
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWNUMEPYMHUMRJ9EXHD5HF4SYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Plataforma Tecnológica para la Prestación de Servicios No Atendidos (EXPT23-00082)	Cód. MJ-RC-99999 Fecha: 24/01/2024 Edición. 1.0
Departamento /Área/Unidad: <i>Telecom. y Centros de Gestión/Op. Tel-Explotación y Centros de Gestión / Centro de Gestión de Operaciones</i>	Pág. 14 de 15
	Categoría: <i>Uso Interno</i>

pudiéndose apreciar que dicho planteamiento no pone en riesgo el cumplimiento de la planificación incorporada en la propuesta.

La propuesta de Sopra Steria-Lekta incorpora los entregables suficientes para la gestión del proyecto, e incorpora documentación que facilita a Sandetel el pleno conocimiento de los desarrollos, integraciones e incidencias relativos a este proyecto.

Valoración (0-10): 8

FIRMADO POR	ERNESTO JOSE GARRIDO MARTIN	30/01/2024	PÁGINA 14/15
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWNUMEPYMHUMRJ9EXHD5HF4SYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	



EVALUACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR Plataforma Tecnológica para la Prestación de Servicios No Atendidos (EXPT23-00082)	Cód. MJ-RC-99999 Fecha: 24/01/2024 Edición. 1.0
Departamento /Área/Unidad: <i>Telecom. y Centros de Gestión/Op. Tel-Explotación y Centros de Gestión / Centro de Gestión de Operaciones</i>	Pág. 15 de 15
	Categoría: <i>Uso Interno</i>

5 RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES.

A continuación, se muestran de forma resumida los resultados anteriores:

CRITERIO	DESCRIPCIÓN	PESO	UTE SOPRA STERIA - LEKTA		AUNNA IT	
			VALORACIÓN	PUNTUACIÓN	VALORACIÓN	PUNTUACIÓN
Funcionalidades de la solución	Adecuación de la oferta a lo solicitado en el PPT - Capacidades integradas en el asistente funcional para el servicio de cita previa no atendida de VEIASA - Capacidades integradas en el asistente funcional para el servicio de pregunta abierta - Solución de monitorización propuesta - Capacidades de los entornos de la solución	25%	8,00	2,00	5,00	1,25
Arquitectura de la solución	Adecuación de la oferta a lo solicitado en el PPT - Flexibilidad y escalabilidad - Integración plataforma Contact Center de Sandetel - Compatibilidad con entorno Openshift - Esquema de alta disponibilidad - Middleware de integración - Almacenamiento de grabaciones y logs - Entornos de desarrollo, preproducción y producción - Transferencia de información de negocio y explotación a Sandetel - Integración con la RCLJA	10%	9,00	0,90	7,00	0,70
Transferencia del conocimiento y documentación	Adecuación de la oferta a lo solicitado en el PPT - Plan de formación - Documentación asociada a la implantación de servicios - Documentación asociada a la plataforma	5%	7,00	0,35	4,00	0,20
Soporte y Mantenimiento	Adecuación de la oferta a lo solicitado en el PPT - Equipo de trabajo - Servicios de post implantación, correctivo e incidencias y Evolutivo - Modelo de servicio - SLA's - Herramientas para la prestación del servicio de soporte y mantenimiento	5%	8,00	0,40	7,00	0,35
Plan de implantación	Adecuación de la oferta a lo solicitado en el PPT - Equipo de trabajo - Planificación - Definición de entregables	5%	8,00	0,40	6,00	0,30
		50%		4,05		2,80

Según lo anterior, la empresa AUNNA IT no pasaría el umbral mínimo de puntuación requerida (3 puntos) para continuar con el proceso selectivo. Sí continuarían en el proceso de selección la UTE SOPRA STERIA – LEKTA.

FIRMADO POR	ERNESTO JOSE GARRIDO MARTIN	30/01/2024	PÁGINA 15/15
	SALVADOR GONZALEZ VAQUERO		
	ROCIO MARIN CANTERO		
VERIFICACIÓN	Pk2jmWNUMEPYMHUMRJ9EXHD5HF4SYM	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	