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

SERVICIO DE DESARROLLO PARA SISTEMAS NAOS, PORTAL CEIS Y CANAL DE DENUNCIAS BASADO EN EL ACUERDO MARCO DE DESARROLLO DE SW AC23-00001

EXPT25 -00015

Dirección/Subdirección:	SSII/Oficina de Proyectos y Calidad
Tipo de documento:	Análisis de ofertas
Categoría:	Uso Interno
Edición:	1.1
Fecha:	28/05/2025
Nº de Páginas	Página **1** de **20**

Elaborado:	Revisado:
Nicolás Hermoso Ruiz	Alfonso Moreno López
Técnico	Jefe de 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 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.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	ALFONSO MORENO PEREZ	29/05/2025
	JOSE LUIS SALAS ESPINA	
	NICOLAS HERMOSO RUIZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWUGJQJ4S75WPMAUFLL7KCGGZQ	PÁG. 1/20

1 OBJETO. 3
2 PROPUESTAS PRESENTADAS. 3
3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA. 3
4 ANALISIS DE LAS PROPUESTAS. 3
4.1 Análisis de las características técnicas. 3
4.1.1 EMPRESA E1. 6
4.1.1.1 Plan de Proyecto 6
4.1.1.2 Organización de los trabajos. 7
4.1.1.3 Mejoras consideradas de interés para el servicio (sin coste para SANDETEL) 8
4.1.1.4 Órdenes de trabajo 9
4.1.2 EMPRESA E2. 11
4.1.2.1 Plan de Proyecto 11
4.1.2.2 Organización de los trabajos. 13
4.1.2.3 Mejoras consideradas de interés para el servicio (sin coste para SANDETEL) 13
4.1.2.4 Órdenes de trabajo 16
5 RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES. 19

@ Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	ALFONSO MORENO PEREZ	29/05/2025
	JOSE LUIS SALAS ESPINA	
	NICOLAS HERMOSO RUIZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWUGJQJ4S75WPMAUFLL7KCGGZQ	PÁG. 2/20

1 OBJETO.

Este documento tiene por objeto realizar la evaluación mediante juicios de valor de las ofertas presentadas al expediente de licitación EXPT25-00015 ***SERVICIO DE DESARROLLO PARA SISTEMAS NAOS, PORTAL CEIS Y CANAL DE DENUNCIAS BASADO EN EL ACUERDO MARCO DE DESARROLLO DE SW AC23-00001).***

2 PROPUESTAS PRESENTADAS.

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

Código	Proveedor
E1	BABEL SISTEMAS DE INFORMACIÓN S.L. U
E2	INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN S.L. U

3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

PPT y PCAP del expediente.

4 ANALISIS DE LAS PROPUESTAS.

En primer lugar, se ha procedido a analizar la totalidad de la documentación. A la vista de dicha documentación contenida en el sobre 1 se ha llegado al resultado de las valoraciones de las propuestas, que son las indicadas en el presente Informe.

4.1 Análisis de las características técnicas.

Durante el plazo de presentación SANDETEL ha recibido DOS (2) ofertas que se analizan y evalúan en el presente informe.

Los criterios de valoración para este servicio son los siguientes:

@ Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	ALFONSO MORENO PEREZ	29/05/2025
	JOSE LUIS SALAS ESPINA	
	NICOLAS HERMOSO RUIZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWUGJQJ4S75WPMAUFLL7KCGGZQ	PÁG. 3/20

Criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor (50%)				
ORDEN	CRITERIO			
1º	Plan de proyecto			
	SUBCRITERIO	EVALUACIÓN	PESO	PUNTOS
	Definición del Servicio	Valorándose los siguientes puntos: - Comprensión del proyecto y calidad conceptual, funcional y técnica de la solución propuesta de la ejecución del contrato (60%) - Plan de entrada (viabilidad, completitud, nivel de detalle, adecuación de las tareas de entrada, transferencia del conocimiento y plazos) (20%) - Plan de salida (viabilidad, completitud, nivel de detalle, adecuación de las tareas de entrada, transferencia del conocimiento y plazos) (20%)	60%	10,00
	Plan de Formación	Definición de un plan de formación que cubra la realización de actividades formativas a técnicos y/o usuarios de los sistemas , en el caso de ser necesario por cambios producidos en las funcionalidades de los distintos sistemas.	20%	
	Gestión de riesgos	Definición de las acciones que se llevarán a cabo para detectar posibles riesgos en las tareas encomendadas y de las acciones correctivas propuestas.	20%	
2º	Organización de los trabajos			
	SUBCRITERIO	EVALUACIÓN	PESO	PUNTOS
	Equipo de trabajo	Definición del equipo de trabajo propuesto, sus perfiles y competencias asignadas.	60%	5,00
	Modelo de relación interna y con SANDETEL	Definición del modelo de relación interno del equipo de trabajo y con SANDETEL.	40%	
3º	Mejoras consideradas de interés para el servicio (sin coste para Sandetel)			
	SUBCRITERIO	EVALUACIÓN	PESO	PUNTOS
	Ampliación de las actividades de soporte al servicio	Inclusión de actividades de soporte no indicadas en el pliego y que aporten un valor añadido al servicio. Se evaluarán con el siguiente baremo: - Para cada actividad que se considere que aporta valor añadido, se le otorgará una puntuación de 0 a 10 en base al valor que aporte al proyecto. - Se otorgará la máxima puntuación (10) a la oferta que obtenga la mayor puntuación al valorar cada una de las actividades de soporte adicionales. - El resto de ofertas se les asignará una puntuación en base a una proporción lineal sobre la mejor.	25%	5,00
	Ampliación del horario de servicio	Ampliación del horario base. La mínima puntuación económica (0 puntos) se corresponderá con el horario base y se asignará la puntuación más alta a la mejor propuesta de horario; al resto de propuestas se les asignará una puntuación en base a una proporción lineal sobre la mejor.	25%	
	Capacitación del Personal Interno	Inclusión de actividades de formación para el equipo de trabajo no indicadas en el pliego. Se valoraran los siguientes aspectos: 1) El número de plazas comprometidas anualmente para personal interno (20%) 2) Las temáticas de los cursos (15%) (valorándose más la formación técnica que la metodológica). 3) Si los cursos serán de carácter interno (impartidos por el propio adjudicatario) o por personal externo especializado en la materia (25%)	50%	

@ Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	ALFONSO MORENO PEREZ	29/05/2025
	JOSE LUIS SALAS ESPINA	
	NICOLAS HERMOSO RUIZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWUGJQJ4S75WPMAUFLL7KCGGZQ	PÁG. 4/20

	ÓRDENES DE TRABAJO			
	SUBCRITERIO	EVALUACIÓN	PESO	PUNTOS
4º	OT 1: Definición de un servicio TIC en NAOS para atención de solicitudes de la aplicación canal de denuncias y desarrollo de módulo en Canal de denuncias para generar tiques en NAOS vía API REST	Se requiere el desarrollo de un módulo en Canal de Denuncias que permita la comunicación de incidencias o peticiones de los usuarios del aplicativo. Se debe definir un servicio en NAOS que recepcione los tiques generados desde Canal de Denucias y modele su gestión, aprovechando las capaciones de NAOS para integrar otros sistemas vía API REST. A la hora de valorar las diferentes proposiciones para esta OT, se tendrá en cuenta: - El grado de calidad y detalle técnico con el que se desarrolle la solución propuesta, así como el desglose de recursos necesarios y de tiempos de desarrollos necesario, teniendo en cuenta los límites temporales y económicos fijados por el presente contrato. - Definición funcional del servicio NAOS propuesto. Se otorgarán entre 0 y 3 puntos si la necesidad, calidad y detalle técnico de la solución propuesta son bajas, entre 4 y 6 puntos si son medios, y entre 7 y 10 puntos si son altos.	40%	30,00
	OT 2: Desarrollo de un módulo de integración con sistemas de gestión de conocimiento en NAOS	Se requiere el desarrollo de un módulo en NAOS Suite ITSM que permita la consulta y gestión de artículos de conocimiento en herramientas externas CMS existentes en el mercado. Las principales funcionalidades a implementar serían: - Consulta de artículos de conocimiento relacionados con el objeto de un tique. - Aplicación de un artículo de conocimiento como solución de un tique o información relacionada con el tique (comentario) - Comunicación de modificaciones o baja de articulos a la plataforma CMS. Además de las funcionalidades propuestas, el licitador podrá proponer las que estime interesantes a la hora de integrar ambos sistemas. A la hora de valorar las diferentes proposiciones para esta OT, se tendrá en cuenta: - El grado de necesidad de las funcionalidades propuestas, y su justificación respecto de los beneficios funcionales y de mantenibilidad obtenidos. - El grado de calidad y detalle técnico con el que se desarrolle la solución propuesta, así como el desglose de recursos necesarios y de tiempos de desarrollos necesario, teniendo en cuenta los límites temporales y económicos fijados por el presente contrato. - Costes operativos (por ejemplo, costes de licencias si se propone algún producto licenciado) y principales sistemas CMS que se podrían integrar mediante la solución propuesta. Se otorgarán entre 0 y 3 puntos si la necesidad, calidad y detalle técnico de la solución propuesta son bajas, entre 4 y 6 puntos si son medios, y entre 7 y 10 puntos si son altos.	30%	
	OT 3: Inclusión en Portal CEIS de las capacidades que tiene Liferay de uso de Inteligencia Artificial para: - Generación de contenidos. - ChatBots. - Búsquedas de contenidos. Estas capacidades deben estar orientadas a simplificar las tareas de editores de contenidos y agentes/supervisores	Se requiere el uso de las capacidades que proporciona Liferay 7.4.3.120 GA 120 CE para integrar tecnologías de Inteligencia Artifical para generar contenidos, habilitar chatbots y mejorar las capacidades de búsqueda del producto. Estas capacidades deben estar centradas en simplificar y optimizar las tareas que realizan los agentes/supervisores que hacen uso del Portal y de los editores de contenidos. Se debe tener en cuenta que el modelo para entrenar debe acotarse a las fuentes propias de la Junta de Andalucía. A la hora de valorar las diferentes proposiciones para esta OT, se tendrá en cuenta: - El grado de necesidad de las funcionalidades propuestas, y su justificación respecto de los beneficios funcionales y de mantenibilidad obtenidos. - El grado de calidad y detalle técnico con el que se desarrolle la solución propuesta, así como el desglose de recursos necesarios y de tiempos de desarrollos necesario, teniendo en cuenta los límites temporales y económicos fijados por el presente contrato. - Costes operativos (por ejemplo, costes de uso de IAs comerciales como chatGPT) Se otorgarán entre 0 y 3 puntos si la necesidad, calidad y detalle técnico de la solución propuesta son bajas, entre 4 y 6 puntos si son medios, y entre 7 y 10 puntos si son altos.	30%	

Nota: De acuerdo con lo establecido en el PCAP de esta licitación se considerará un Umbral mínimo de puntuación necesaria para continuar en el proceso selectivo. Se establece un umbral mínimo de 30,000 puntos de la puntuación obtenida en el conjunto de los criterios cualitativos para continuar en el proceso selectivo para la valoración de los criterios con fórmulas.

@ Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	ALFONSO MORENO PEREZ	29/05/2025
	JOSE LUIS SALAS ESPINA	
	NICOLAS HERMOSO RUIZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWUGJQJ4S75WPMAUFLL7KCGGZQ	PÁG. 5/20

4.1.1 EMPRESA E1.

4.1.1.1 Plan de Proyecto.

Definición del servicio.

a) *Comprensión del proyecto y claridad conceptual, funcional y técnica de la solución propuesta de la ejecución del contrato*

En general, se demuestra comprensión del proyecto y el plan a aplicar en cada fase, si bien se echa en falta:

- Catálogo de servicios propuestos para la fase de prestación del servicio.
- En la fase de prestación de servicio:
  - Sólo se menciona que se realizará la prestación del servicio mediante órdenes de trabajo. Este modelo es el válido para la gestión de solicitudes, pero no es el adecuado para la gestión de incidentes
  - No se especifican los entregables que obtendrán en esta fase del proyecto.

b) *Plan de entrada*

Se considera bien elaborado, pero con una duración estimada a priori excesiva (8 semanas). Se considera interesante la aportación de un perfil adicional de Calidad para acompañar la incorporación del equipo al proyecto.

c) *Plan de salida*

Respecto al plan de salida, está bien procedimentado pero vemos un aspecto que resta valor. El perfil propuesto para realizar la transferencia, no se considera el adecuado ya que los perfiles "Analista Programador" tendrán un gran conocimiento de los sistemas que mantienen, pero no de la gestión global del proyecto

Plan de Formación.

El plan de formación es completo y cumplen con los objetivos esperados. Identifica una matriz de actividades en base al perfil de usuario y la complejidad del tema en el que se forman totalmente adecuada a las necesidades del proyecto.

Gestión de riesgos.

Se incluye un plan de riesgos que cumple con lo esperado, empleado una metodología que permite su detección, clasificación y estrategias de mitigación. Se definen los principales riesgos asociados a cada actividad y una propuesta de acciones correctivas.

Consideramos que las acciones propuestas, dan cobertura a lo que se espera en la gestión de riesgos de las actividades del proyecto. Destacar que se propone realizar una evaluación preliminar de riesgos en la fase de arranque y posteriormente, en todas las actividades del proyecto, se incluyen

@ Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	ALFONSO MORENO PEREZ	29/05/2025
	JOSE LUIS SALAS ESPINA	
	NICOLAS HERMOSO RUIZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWUGJQJ4S75WPMAUFLL7KCGGZQ	PÁG. 6/20

hitos para gestionar tanto los riesgos ya detectados y aquellos que vayan surgiendo a lo largo de la vida del proyecto.

Obtenidas las siguientes ponderaciones:

	Rango	Puntuación
Definición del servicio	0 – 6,0	**3,48**
Plan de formación	0 – 2,0	**2,00**
Gestión de riestos	0 – 2,0	**2,00**

Criterio 1. Valoración Final (0-10): 7,48

4.1.1.2 Organización de los trabajos.

Equipo de trabajo.

Equipo de trabajo principal con perfiles adecuados, y además presentan un equipo de apoyo bastante extenso y de utilidad disponer de dichos recursos especializados en la prestación del servicio (técnicos de sistemas, expertos funcionales y metodológico, etc.).

Modelo de Relación interna y con SANDETEL.

Se define un modelo de relación con SANDETEL adecuado y totalmente alineado con los requisitos del proyecto

Obtenidas las siguientes ponderaciones:

	Rango	Puntuación
Equipo de trabajo	0 – 3,0	**3,00**
Modelo de relación interna y con SANDETEL	0 – 2,0	**2,00**

Criterio 2. Valoración Final (0-5,000): 5,00

@ Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	ALFONSO MORENO PEREZ	29/05/2025
	JOSE LUIS SALAS ESPINA	
	NICOLAS HERMOSO RUIZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWUGJQJ4S75WPMAUFLL7KCGGZQ	PÁG. 7/20

4.1.1.3 Mejoras consideradas de interés para el servicio (sin coste para SANDETEL)

Ampliación de las actividades de soporte de servicio

Se valoran las siguientes actividades:

Código	Descripción	Nota	Comentarios
A-01	Soporte funcional preventivo	7	Se considera de interés ya que permite realizar un soporte proactivo. Resta valor que no se especifiquen recursos destinados a este soporte proactivo
A-02	Mantenimiento proactivo y vigilancia técnica continua	10	Se considera muy interesante ya que facilita detección de anomalías en el comportamiento de los sistemas. Está bien definido y con información más que suficiente para darle la máxima puntuación.
A-03	Refuerzo en situaciones críticas o de alta demanda	10	Se considera muy interesante ya que permitiría crecer el equipo y/o extender el horario de atención para situaciones excepcionales y/o de alta demanda
A-04	Gestión proactiva del conocimiento	0	No se considera actividad complementaria al considerarse parte del procedimiento de Gestión de Conocimiento del proyecto
A-05	Coordinación operativa y comunicación interna	0	No se considera actividad complementaria al considerarse parte de cada una de las actividades complementarias ya presentadas
A-06	Auditoría técnica trimestral cruzada	10	Se considera muy interesante ya que daría como resultado mejores productos
A-07	Soporte contextual en cada nueva entrega (OT)	0	No se considera actividad complementaria al considerarse parte de los procesos de gestión de liberación de versiones y gestión del conocimiento
A-08	Talleres de mejora con usuarios finales	10	Se considera de interés ya que permite obtener un "feedback" de los usuarios finales de los distintos sistemas y recabar potenciales mejoras

Ampliación del horario de servicio.

Se valora positivamente la mejora de horario del servicio:

- Horario estándar, similar al de Administración Pública, con cobertura de dos tardes semanales
- Horario extendido 12x5, incluyendo los servicios de mejora
- Cobertura extendida bajo demanda o eventos críticos
- Cobertura planificada en fines de semana

Capacitación del personal interno.

Se valora positivamente el nº de plazas ofertadas (65), aunque no se especifican cuántas son para personal de Sandetel. Resta valor a la propuesta la temática de los cursos (se echa en falta cursos enfocados a metodologías y nuevas tecnologías de aplicación en el proyecto), que prácticamente todos los cursos ofertados se impartan por personal interno y que ninguno esté orientado a obtener certificaciones oficiales

@ Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	ALFONSO MORENO PEREZ	29/05/2025
	JOSE LUIS SALAS ESPINA	
	NICOLAS HERMOSO RUIZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWUGJQJ4S75WPMAUFLL7KCGGZQ	PÁG. 8/20

Obtenidas las siguientes ponderaciones:

	Rango	Puntuación
Ampliación de las actividades de soporte al servicio	0 – 1,25	**0,78**
Ampliación del horario de servicio	0 – 1,25	**1,25**
Capacitación del personal interno	0 – 2,50	**1,13**

Criterio 3. Valoración Final (0-5,000): 3,16

4.1.1.4 Órdenes de trabajo.

OT1.

- Grado de calidad y detalle técnico

Se identifican bien los módulos a evolucionar, aunque no parece haber un entendimiento del escenario planteado. Se mezclan los conceptos "denuncia" / "incidencia técnica" a reportar a NAOS. No se entiende la propuesta de revisión de los flujos de G. de denuncias. Se plantea una actualización completa de la arquitectura y tecnología de canal de denuncias, no necesaria ni requerida.

Se valora positivamente el planteamiento en cuanto a medidas de accesibilidad.

- Recursos necesarios y tiempos de desarrollo

Plazo y recursos muy elevados en la parte del proyecto de Canal de denuncias, donde todos los desarrollos son muy ágiles.

- Definición funcional del servicio NAOS

No aparece referencia a definición funcional del servicio en NAOS.

OT2

- Grado de necesidad de las funcionalidades propuestas y justificación

No contextualiza adecuadamente la necesidad ni el valor estratégico de la integración y se limita al portal técnico, sin contemplar el valor que una KB puede aportar al portal de usuario.

Incluye lógica de estados innecesaria que añade complejidad sin aportar funcionalidad real al ecosistema NAOS. No tiene en cuenta módulo de administración para configurar varios CMS para configurar KBs distintas por servicios.

- Calidad y detalle de la solución y planificación

Estimación de tiempos excesivamente optimista y poco realista considerando la complejidad técnica sin explicar dicho coste. La arquitectura está poco desarrollada, no se justifica el uso de APIs ni se menciona la necesidad de desacoplamiento o seguridad entre sistemas.

Propone trasladar el modelo de datos de los artículos al sistema NAOS, ignorando el ya existente, lo que genera redundancia y problemas de mantenimiento.

@ Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	ALFONSO MORENO PEREZ	29/05/2025
	JOSE LUIS SALAS ESPINA	
	NICOLAS HERMOSO RUIZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWUGJQJ4S75WPMAUFLL7KCGGZQ	PÁG. 9/20

- Costes operativos y compatibilidad con CMS

No analiza costes operativos ni evalúa CMS compatibles. Se asume un modelo de integración rígido, sin considerar variedad de herramientas del mercado ni criterios económicos."

OT3

- Funcionalidades propuestas

Se presentan tres bloques funcionales totalmente alineados con lo solicitado en la OT

a) Generación asistida de contenidos

- Generación contenidos

- Generación imágenes

- Traducción automática

b) ChatBot fuentes propias

c) Mejora de búsquedas y etiquetado automático

- Etiquetado automático

- Búsqueda semántica

- Justificación propuesta realizada

La justificación del bloque "Generación asistida de contenidos", presenta varios inconvenientes:

- 7.4.3.120 GA 120 CE no tiene las funcionalidades de IA integradas de forma nativa, requiere del desarrollo de una API. Esto condiciona en gran medida la valoración de esfuerzo.

- 7.4.3.120 GA 120 CE sólo permite integrar con plataformas de IA que proporcionen una API pública. Esto condiciona en gran medida el coste adicional a los servicios técnicos

La justificación del bloque "ChatBot de fuentes propias" se considera correcta.

@ Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	ALFONSO MORENO PEREZ	29/05/2025
	JOSE LUIS SALAS ESPINA	
	NICOLAS HERMOSO RUIZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWUGJQJ4S75WPMAUFLL7KCGGZQ	PÁG. 10/20

La justificación del bloque "Mejora de búsqueda y etiqueta automático" presenta varios inconvenientes:

- Para usar la funcionalidad de búsqueda semántica, es necesaria la versión de pago DXP y eso no se detecta. Esto influye tanto en la valoración de esfuerzo como en los costes adicionales (licencia DXP). La solución propuesta no hace uso de tecnología de inteligencia artificial

Por otra parte, no se identifican riesgos.

- Detalle técnico

El detalle técnico permite entender las propuestas, pero no está alineado con lo que se requiere implementar.

- Valoración esfuerzo

Estimación de tiempos excesivamente optimista y poco realista considerando la complejidad técnica. Además, como la solución técnica aportada en algunos puntos no se considera válida, consideramos que el esfuerzo indicado no permite obtener el resultado que se persigue.

- Costes adicionales (licencias/suscripciones)

No se identifican, cuando es necesario para usar ciertas funcionalidades de IA o propias de Liferay (como la búsqueda semántica apoyada en IA que requiere versión DXP)

Obtenidas las siguientes ponderaciones:

	Rango	Puntuación
OT1	0 – 12,00	**3,60**
OT2	0 – 9,00	**3,60**
OT3	0 – 9,00	**3,60**

Criterio 4. Valoración Final (0-30,00): 26,44

4.1.2 EMPRESA E2.

4.1.2.1 Plan de Proyecto.

a) Comprensión del proyecto y claridad conceptual, funcional y técnica de la solución propuesta de la ejecución del contrato

Se demuestra una profunda comprensión del proyecto y el plan a aplicar en cada fase, aportando además mejoras de valor añadido sin coste adicional que aportarían mayor grado de madurez al proyecto. Asimismo, los entregables esperables en cada fase, se especifican y no se echa en falta ninguno.

@ Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	ALFONSO MORENO PEREZ	29/05/2025
	JOSE LUIS SALAS ESPINA	
	NICOLAS HERMOSO RUIZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWUGJQJ4S75WPMAUFLL7KCGGZQ	PÁG. 11/20

También se aportan mejoras sobre los ANS definidos en el acuerdo marco y una propuesta de indicadores propios del servicio.

b) Plan de entrada

En lo referente al plan de entrada, se considerada bien elaborado. Se propone una fase preliminar de 5 días de prearranque (previa a la ejecución del contrato) y 4 semanas durante las que se activarán los servicios a prestar.

c) Plan de salida

Respecto al plan de salida, está bien procedimentado y se considera más que suficiente para garantizar el éxito del traspaso del servicio.

Plan de Formación.

El plan de formación es completo y cumplen con los objetivos esperados. Identifica una matriz de actividades en base al perfil de usuario y la complejidad del tema en el que se forman totalmente adecuada a las necesidades del proyecto.

Gestión de riesgos.

Se incluye un plan de riesgos que cumple con lo esperado, empleado una metodología que permite su detección, clasificación y estrategias de mitigación. Se definen los principales riesgos asociados a cada actividad y una propuesta de acciones correctivas.
Se considera que las acciones propuestas, dan cobertura a lo que se espera en la gestión de riesgos de las actividades del proyecto. Destacar que se propone realizar una evaluación preliminar de riesgos en la fase de arranque y posteriormente, en todas las actividades del proyecto, se incluyen hitos para gestionar tanto los riesgos ya detectados y aquellos que vayan surgiendo a lo largo de la vida del proyecto.

Obtenidas las siguientes ponderaciones:

	Rango	Puntuación
Definición del servicio	0 – 6,0	**6,00**
Plan de formación	0 – 2,0	**2,00**
Gestión de riesgos	0 – 2,0	**2,00**

Criterio 1. Valoración Final (0-10): 10

@ Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	ALFONSO MORENO PEREZ	29/05/2025
	JOSE LUIS SALAS ESPINA	
	NICOLAS HERMOSO RUIZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWUGJQJ4S75WPMAUFLL7KCGGZQ	PÁG. 12/20

4.1.2.2 Organización de los trabajos.

Equipo de trabajo.

Equipo de trabajo principal con perfiles adecuados, y además presentan un equipo de apoyo bastante extenso y de utilidad disponer de dichos recursos especializados en la prestación del servicio (técnicos de sistemas, expertos funcionales y metodológico, etc.).

Modelo de Relación interna y con SANDETEL.

Se define un modelo de relación con SANDETEL adecuado y totalmente alineado con los requisitos del proyecto

Obtenidas las siguientes ponderaciones:

	Rango	Puntuación
Equipo de trabajo	0 – 3,0	**3,0**
Modelo de relación interna y con SANDETEL	0 – 2,0	**2,0**

Criterio 2. Valoración Final (0-5,000): 5,00

4.1.2.3 Mejoras consideradas de interés para el servicio (sin coste para SANDETEL)

Ampliación de las actividades de soporte de servicio

Se valoran las siguientes actividades:

Código	Descripción	Nota	Comentarios
A-01	Identificación de nuevas funcionalidades de la pila tecnológica	10	Se considera de interés ya que permitirá conocer las mejoras que aporten nuevas versiones de la pila tecnológica de cada producto que se mantiene
A-02	Mantenimiento de un grupo en la red profesional de la JdA Mantener grupo denominado “Implantación NAOS” en la Red Profesional de la JdA y se le dota de contenido para dar visibilidad al proyecto y a las actividades que en él se realizan. Aprovechando las capacidades del portal se habilitará un foro de debate para tratar aspectos relativos a nuevas funcionalidades, cambios a realizar en un componente, etc., el cual también sirva como vía para realizar actividades de Gestión del Cambio relativas a difusión.	8	Se considera interesante ya que facilita la Gestión del Cambio apoyándose en una herramienta Corporativa de la JdA. Resta valor que no se concreten las tareas a realizar en este mantenimiento

@ Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	ALFONSO MORENO PEREZ	29/05/2025
	JOSE LUIS SALAS ESPINA	
	NICOLAS HERMOSO RUIZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWUGJQJ4S75WPMAUFLL7KCGGZQ	PÁG. 13/20

A-03	Investigación de situaciones o comportamiento anómalos en la suite NAOS Con idea de mejorar el soporte y la atención a los usuarios NAOS se quiere potenciar la detección de anomalías en tiempo real. Realizar estas labores cuando NAOS está desplegado en un entorno productivo es una tarea compleja por diferentes motivos: número de trazas generadas voluminoso, necesario correlacionarlas con las trazas del servidor web etc. Por ello Minsait propone utilizar la pila de software ELK o Elastic Stack, la cual permite estudiar en tiempo real múltiples orígenes de datos con diferentes formatos. Concretamente para la suite NAOS se propone el uso de los siguientes componentes: MetricBeat. LogStash, ElasticSearch y Kibana. La monitorización de parámetros del sistema se realiza como un servicio poco invasivo similar a StatsD o Collectd. ELK complementa a Centreon ya que permite correlacionar diferentes fuentes de datos en un cuadro de mando único para estudiar conjuntamente toda la información, generar notificaciones, etc… Minsait asesora al despliegue de los componentes necesarios (dispone de una opción basada en Docker) y estudia los resultados para mejorar el soporte a los usuarios ante anomalía del tipo; lentitud, caídas del sistema, etc…	10	Se considera muy interesante ya que facilita detección de anomalías en el comportamiento de los sistemas. Está bien definido y con información más que suficiente para darle la máxima puntuación.
A-04	Detección temprana de errores Serie de procesos automáticos con el objetivo de actuar de manera temprana ante posibles situaciones de error. En concreto, se proponen habilitar las siguientes actividades vía procesos automáticos en NAOS: - Chequeo o verificación del correcto funcionamiento de los servicios: Con idea de evitar que se produzca posibles errores cuando se introduce un cambio en los servicios desplegados en NAOS. Estos chequeos constituyen una Check List a modo de certificación o validación de los cambios realizados. - Revisión de los plugins que detectan discrepancias: detección de grupos sin miembros, discrepancias con trewa, discrepancia en integraciones, etc..	10	Se considera muy interesante ya que facilita detección de situaciones anómalas para poder actuar de forma proactiva
A-05	Detección de oportunidades de nuevos servicios Documentar aquellas necesidades recurrentes de los usuarios, de cara a proponer la implementación de nuevos servicios de interés para los clientes usuarios de cada sistema. Se elaboran fichas de nuevos servicios, en los cuales se facilita el objetivo y beneficio que se logra, así como una estimación del esfuerzo que conlleva, estableciendo niveles de complejidad si así se requiere y planificación estimada.	10	Se considera interesante ya que permitirá detectar de forma proactiva nuevas necesidades de los clientes de los distintos aplicativos y proporcionaría un valor añadido a cada uno de ellos
A-06	Construcción de pilotos en NAOS Valido cuando un organismo no tiene claros los resultados a obtener o, necesitan del visto bueno de usuarios expertos o	8	Se considera interesante ya que puede facilitar la implantación de NAOS para nuevos Organismos.

@ Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	ALFONSO MORENO PEREZ	29/05/2025
	JOSE LUIS SALAS ESPINA	
	NICOLAS HERMOSO RUIZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWUGJQJ4S75WPMAUFLL7KCGGZQ	PÁG. 14/20

	responsables que puedan experimentar el uso de NAOS antes de la toma de decisión.		Resta valor que no se desarrolle algo más esta mejora
A-07	Asesoramiento sobre mejores prácticas DevOps e Integración Continua Minsait asesora sobre las mejores prácticas en DevOps e Integración continua con el fin de que los servicios que presta en una organización puedan ser lo más ágiles posibles. Estas sesiones son destinadas a los diferentes equipos: desarrollo, equipo de infraestructuras, dirección de proyecto, etc...	9	Se considera muy interesante ya que puede permitir agilizar ciertas actividades, sobre todo las relacionadas con despliegues de software
A-08	Identificación de nuevas funcionalidades de producto Liferay en versiones actuales Liferay tiene un ciclo de vida en el que aporta una nueva versión trimestral, la cual puede aportar correcciones de incidencias y también nuevas funcionalidades. Como parte del servicio se hará un seguimiento de estas nuevas funcionalidades, así como asesoramiento en cuanto a qué podría aportar para el portal CEIS estas nuevas funcionalidades y cuál sería el paso de upgrade del producto.	10	Se considera de interés ya que permitirá conocer las mejoras que aporten nuevas versiones del producto Liferay
A-09	Análisis de viabilidad y esfuerzo de actualización de versión de Liferay En el caso de considerar que es recomendable la actualización de versión de Liferay, se llevará a cabo un estudio tanto de viabilidad como de esfuerzo de actualización de la versión, teniendo en cuenta que contamos con el conocimiento de las funcionalidades y desarrollos con los que cuenta actualmente la plataforma y el esfuerzo que puede suponer la actualización de Liferay en base a estos.	0	No se considera actividad complementaria, ya que para actualizar de versión abriremos OT
A-10	Análisis de viabilidad y esfuerzo de paso a versión Liferay DXP (licenciada) Existen ventajas y beneficios que solamente aporta la versión de Liferay DXP, como puede ser el servicio de soporte de fabricante o funcionalidades específicas recomendadas para la plataforma actual, como es el caso de search blueprints (necesario para poder llevar a cabo la integración de funcionalidades de IA para búsquedas semánticas)	0	No se considera actividad complementaria, ya que para actualizar a versión DXP, abriremos OT

Ampliación del horario de servicio.

Se valora positivamente la mejora de horario del servicio:

- Inicio del servicio anticipado (7:00 en horario de invierno y 7:30 en horario de verano)
- Cobertura extendida bajo demanda.

Capacitación del personal interno.

Se valora positivamente el nº de plazas ofertadas para personal interno (26 para personal de Sandetel). Se Valoramos positivamente la inclusión de cursos enfocados a metodologías y nuevas tecnologías de

@ Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	ALFONSO MORENO PEREZ	29/05/2025
	JOSE LUIS SALAS ESPINA	
	NICOLAS HERMOSO RUIZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWUGJQJ4S75WPMAUFLL7KCGGZQ	PÁG. 15/20

aplicación en el proyecto), la posibilidad de poder obtener 2 certificaciones oficiales (ISTQB e ITIL CDS) y que la mayor parte de los cursos sean impartidos por proveedores externos.

Obtenidas las siguientes ponderaciones:

	Rango	Puntuación
Ampliación de las actividades de soporte al servicio	0 – 1,25	**1,25**
Ampliación del horario de servicio	0 – 1,25	**1,00**
Capacitación del personal interno	0 – 2,50	**2,50**

Criterio 3. Valoración Final (0-5,000):

4.1.2.4 Órdenes de trabajo.

OT1.

- Grado de calidad y detalle técnico

Se muestra un entendimiento muy acertado del entorno completo en el que se debe desarrollar la orden de trabajo (NAOS y Canal de denuncias), destacando:

- Criticidad de evitar cualquier rastro.
- Integración basada en API Pública de NAOS.
- Desarrollo en canal de denuncias.
- Para cualquier usuario. Si es anónimo, se utilizará mismo sistema de captcha que para registro de denuncias.
- No se registrarán datos del usuario en NAOS.
- No se plantea solución para que el usuario pueda consultar el estado de un ticket que ha abierto de forma anónima. Esta decisión de diseño es la que penaliza más la valoración de este apartado.

- Recursos necesarios y tiempos de desarrollo

Acertado, quizás algo reducido el tiempo necesario para el desarrollo en canal de denuncias

Riesgos del proyecto son ciertos, pero poco probables, o de impacto muy reducido. No se indica.

Plazo muy ajustado, aunque viable.

- Definición funcional del servicio NAOS

Planteamiento general de cómo abordar el diseño del servicio, aspectos a considerar, ...

Diseño basado en reutilización de componentes, se valora positivamente. Clasificación del servicio sencilla, en un nivel es suficiente.

Tareas de configuración y traspaso de entornos adecuada, y muy completa.

@ Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	ALFONSO MORENO PEREZ	29/05/2025
	JOSE LUIS SALAS ESPINA	
	NICOLAS HERMOSO RUIZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWUGJQJ4S75WPMAUFLL7KCGGZQ	PÁG. 16/20

OT2

- Grado de necesidad de las funcionalidades propuestas y justificación

- Proporciona una buena contextualización de la necesidad de reintegrar una KB en NAOS. Justifica el impacto directo en la eficiencia operativa y autoservicio, y sugiere integración futura con la gestión de problemas.
- Se detallan funcionalidades necesarias desde el punto de vista de usuario final y soporte técnico, reforzando la utilidad práctica.
- Evita la sincronización innecesaria entre BBDD NAOS y CMS (bueno por mantenibilidad y robustez).
- Establece requisitos mínimos que deben cumplir los CMS propuestos, asegurando compatibilidad con varios CMS sin modificaciones invasivas.
- No tiene en cuenta módulo de administración para configurar varios CMS para configurar KBs distintas por servicios.

- Calidad y detalle de la solución y planificación

- Presenta una arquitectura bien diseñada.
- Cubre de forma extensa la lógica de integración, control de acceso, orquestación de servicios, y arquitectura desacoplada desde cope-api.
- Ofrece un catálogo completo de operaciones REST y su uso previsto desde los diferentes portales. Aunque no entra en detalle sobre el mantenimiento puesto que se entiende delegado en el propio CMS.
- Tiene en cuenta mecanismos de seguridad, manejo de errores y control centralizado.
- Incluye riesgos y oportunidades bien identificadas, con medidas de mitigación realistas.
- Planificación detallada con descomposición por tareas y perfiles asignados (estimación creíble de carga de trabajo).

- Costes operativos y compatibilidad con CMS

- Evalúa diversas opciones CMS (Confluence, O365/Teams, Drupal, WordPress, Liferay CE) con análisis de: Coste de licencias, Tiempo de implantación, Experiencia de la organización y Flexibilidad/mantenimiento.
- Recomienda Liferay CE, aprovechando experiencia previa de CEIS, con buen equilibrio coste/beneficio.
- Todas las alternativas cumplen requisitos funcionales sin necesidad de modificar el core del CMS.

@ Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	ALFONSO MORENO PEREZ	29/05/2025
	JOSE LUIS SALAS ESPINA	
	NICOLAS HERMOSO RUIZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWUGJQJ4S75WPMAUFLL7KCGGZQ	PÁG. 17/20

OT3

- Funcionalidades propuestas

Se presentan tres bloques funcionales totalmente alineados con lo solicitado en la OT, además de plantear acciones opcionales que complementarían esta OT:

a) Generación asistida de contenidos

- Generación contenidos

- Generación imágenes

- Traducción automática

b) ChatBot fuentes propias

c) Mejora de búsquedas y etiquetado automático

- Etiquetado automático

- Búsqueda semántica

d) Opcionales

- Segmentación de contenidos

- Wizard creación contenidos

- Justificación propuesta realizada

La justificación propuesta de cada una de las soluciones aplicadas para implementar cada bloque funcional es la adecuada, además, aporta nuevas características destacando:

- La entidad wiki está deprecada en la versión actual, por lo que se incluye un desarrollo a medida para poder usar la funcionalidad de generación de contenidos en este módulo.
- Se propone incorporar el uso del ""Wizard"" de creación de contenidos para facilitar la creación de cada uno de ellos unido a la funcionalidad de generación por IA.
- Se identifican de forma correcta los riesgos asociados a estos trabajos de desarrollo

@ Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	ALFONSO MORENO PEREZ	29/05/2025
	JOSE LUIS SALAS ESPINA	
	NICOLAS HERMOSO RUIZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWUGJQJ4S75WPMAUFLL7KCGGZQ	PÁG. 18/20

Resta algo de valor que no se identifiquen otras posibles plataformas de IA alternativas a la propuesta

- Detalle técnico

El detalle técnico permite entender las propuestas, pero se echa en falta algo más de detalle en la solución propuesta para el chat Bot (es un desarrollo a medida, pero no se indican los productos en los que se basa y cuál sería la metodología para entrenarlo)

- Valoración esfuerzo

Consideramos que el esfuerzo indicado se ajusta a las tareas propuestas. Resta que no se tenga más detalle técnico del chat Bot para poder verificar que el esfuerzo indicado es el correcto.

- Costes adicionales (licencias/suscripciones)

Se identifican los costes adicionales, incluyendo una propuesta de costes respecto al uso de la IA que se propone usar muy bien argumentada, presentando varios escenarios y estimaciones.

Obtenidas las siguientes ponderaciones:

	Rango	Puntuación
OT1	0 – 12,00	**10,80**
OT2	0 – 9,00	**8,55**
OT3	0 – 9,00	**8,10**

Criterio 4. Valoración Final (0-30,00): 27,45

5 RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES.

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

N.º Criterio	Nombre del criterio	E1 BABEL SISTEMAS DE INFORMACION, SLU	E2 - INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U_
		Puntos obtenidos	
1	Plan de proyecto	7,48	10
2	Organización de los trabajos	5	5
3	Mejoras consideradas de interés para el servicio (sin coste para Sandetel)	3,16	4,75
4	Órdenes de Trabajo	10,8	27,45
	Total	**26,44**	**47,20**

@ Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	ALFONSO MORENO PEREZ	29/05/2025
	JOSE LUIS SALAS ESPINA	
	NICOLAS HERMOSO RUIZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWUGJQJ4S75WPMAUFLL7KCGGZQ	PÁG. 19/20

Atendiendo al umbral mínimo de puntuación establecido para continuar en el proceso selectivo, que es de 30,000 puntos sobre los criterios de Valoración por Juicio de Valor, cabe destacar que lo han superado las empresas:

- **E2 - INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN S.L.U_**

@ Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	ALFONSO MORENO PEREZ	29/05/2025
	JOSE LUIS SALAS ESPINA	
	NICOLAS HERMOSO RUIZ	
VERIFICACIÓN	Pk2jmWUGJQJ4S75WPMAUFLL7KCGGZQ	PÁG. 20/20