

ANEXO III (CRITERIOS DE VALORACIÓN POR JUICIO DE VALOR)

Nº CRITERIO	CRITERIO	DESCRIPCIÓN CRITERIO	SUBCRITERIO 1	SUBCRITERIO 2	DESCRIPCIÓN SUBCRITERIO	PESO
1	FUNCIONALIDADES	Este criterio tiene por objeto valorar la calidad técnica y el alcance funcional de la solución propuesta, así como su capacidad para dar respuesta eficaz a las necesidades operativas, estratégicas y de evolución definidas en el presente pliego. Se evaluará el grado de adecuación de las funcionalidades ofrecidas respecto a los requisitos establecidos, la profundidad en la comprensión de los retos y prioridades del licitador, así como la capacidad de la plataforma para prestar un servicio de atención omnicanal eficiente, seguro, escalable y orientado a la mejora continua. Asimismo, se tendrá en cuenta el nivel de madurez de la solución, su grado de innovación, su capacidad de integración con los entornos tecnológicos del licitador y el alineamiento con los principios de seguridad, interoperabilidad y orientación al ciudadano.	GESTIÓN DE CONTACTOS		Se valorará la capacidad de la solución para gestionar de forma unificada y eficiente las interacciones a través de múltiples canales (voz, chat, correo, mensajería, redes sociales, videollamada, etc.), asegurando el enrutamiento inteligente, la trazabilidad omnicanal y la persistencia del histórico. También se tendrá en cuenta la funcionalidad de gestión de campañas proactivas, incluyendo segmentación, personalización y seguimiento de resultados. Asimismo, se evaluará la calidad de la ficha de usuario, valorando su capacidad para centralizar información contextual relevante que facilite una atención ágil, personalizada y orientada a la resolución.	25%
			CAPA DE HERRAMIENTAS		Se valorará la disponibilidad y madurez de las herramientas que complementan la operación del servicio, como la grabación de llamadas y de interacciones digitales, así como las capacidades de análisis y reporting de la plataforma, incluyendo la generación de informes detallados y personalizables en tiempo real. Se considerarán especialmente aquellas funcionalidades que faciliten la supervisión, el control de calidad y la toma de decisiones. También se valorará, de forma no obligatoria, la incorporación de herramientas avanzadas como cobrowsing, sistemas de gestión de calidad (Quality Manager) y planificación y optimización de recursos humanos (Workforce).	15%
			ASISTENTE IA		Se valorará de forma destacada la capacidad de la solución para incorporar asistentes virtuales basados en tecnologías de inteligencia artificial, orientados al autoservicio, la automatización de tareas y la mejora de la experiencia del usuario. Se tendrá en cuenta la disponibilidad de funcionalidades de reconocimiento y síntesis de voz (ASR/TTS), comprensión del lenguaje natural (NLP) y uso de modelos avanzados de IA, incluyendo modelos fundacionales (LLM) e IA generativa. Será objeto de especial valoración la agilidad con la que puedan desplegarse nuevos servicios conversacionales, así como el conocimiento demostrado por el licitador sobre los motores y tecnologías de IA empleados, su capacidad de personalización, entrenamiento y control.	35%
			EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA		Se valorará la capacidad de la solución para facilitar a Sandetel el desarrollo autónomo de nuevos servicios, mediante entornos de diseño, configuración o programación que permitan extender funcionalmente la plataforma sin dependencia exclusiva del proveedor. Se tendrá en cuenta la profundidad funcional que permiten estos desarrollos, así como las capacidades técnicas de la herramienta de desarrollo incorporada. Tendrán especial consideración aquellas soluciones que permitan construir servicios transaccionales y que ofrezcan amplias posibilidades de integración con sistemas externos, especialmente con plataformas CRM, tanto comerciales como desarrollos propios de Sandetel.	15%
			INTEGRACIÓN ENTORNO DE VOZ Y DATOS DE SANDETEL		Se valorará la adecuación de la solución propuesta en lo relativo a la integración con el entorno de comunicaciones de la RCJA, especialmente con su infraestructura SIP. Se evaluará la calidad y funcionalidad de los terminales softphone proporcionados para los agentes, así como la disponibilidad, en su caso, de terminales físicos compatibles. Será objeto de especial atención la compatibilidad con la centralita SIP del cliente, incluyendo aspectos como el soporte del plan de numeración, presentación de cabeceras de llamada, acceso a logs y visibilidad de estadísticas de los trunk SIP, garantizando así una integración transparente, segura y eficiente.	5%
			GESTIÓN DE LA SEGURIDAD		Se valorará la capacidad de la solución para garantizar un entorno seguro en la operación del Contact Center, protegiendo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y los sistemas. Se tendrá en cuenta la presencia de mecanismos de control de acceso, autenticación robusta, trazabilidad de acciones, así como herramientas de detección y prevención de intrusiones. Se apreciará el cumplimiento de normativas de seguridad vigentes y la implantación de medidas que minimicen riesgos y refuercen la confianza tanto de los agentes como de los usuarios del servicio.	5%
						30,0%

ANEXO III (CRITERIOS DE VALORACIÓN POR JUICIO DE VALOR)

N° CRITERIO	CRITERIO	DESCRIPCIÓN CRITERIO	SUBCRITERIO 1	SUBCRITERIO 2	DESCRIPCIÓN SUBCRITERIO	PESO	
2	ARQUITECTURA	Este criterio tiene por objeto valorar la calidad, solidez y adecuación de la arquitectura técnica propuesta para la prestación del servicio de Contact Center en modalidad IaaS, así como su capacidad para integrarse de forma segura y eficiente la RCJA. Se evaluará el grado de cumplimiento de los requisitos de conectividad física y lógica, redundancia, alta disponibilidad, segregación de tráfico, control de calidad de servicio (QoS), y continuidad operativa ante fallos. Asimismo, se analizará la madurez técnica de la solución en términos de escalabilidad, trazabilidad, capacidad de monitorización integrada y proactiva, así como la claridad y nivel de detalle de la documentación técnica presentada. Se valorará especialmente la alineación de la arquitectura propuesta con los principios de seguridad, transparencia, sostenibilidad operativa y capacidad de evolución sin interrupción del servicio del servicio.	CALIDAD DE LA ARQUITECTURA DE CONECTIVIDAD Y REDUNDANCIA		Se valorará la calidad, coherencia y robustez de la propuesta de arquitectura de red, incluyendo el diseño de interconexión física redundante con los NISEP de RCJA, el diseño de trunk SIP en alta disponibilidad y los mecanismos de balanceo, failover y priorización del tráfico de voz.	30%	5,0%
			SOLIDEZ DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA ENTREGADA		Se valorará la exhaustividad, claridad y grado de detalle del dossier técnico aportado, incluyendo diagramas de red, especificaciones de los equipos (routers, SBC, interfaces físicas), esquema de puertos/IPs, mecanismos de NAT/firewall, y propuesta de procesos de integración y despliegue.	20%	
			CAPACIDAD DE MONITORIZACIÓN INTEGRADA Y PROACTIVA		Se valorará la madurez de la solución en cuanto a las capacidades de monitorización, tanto en lo relativo al acceso a la plataforma del adjudicatario, como al reenvío de eventos, integración con la monitorización del cliente y mecanismos de detección y notificación proactiva de incidencias.	25%	
			CALIDAD DE LA SOLUCIÓN DE TICKETING PROPUESTA		Se valorará la funcionalidad, facilidad de uso y alineación con los requisitos del pliego de la herramienta de gestión de tickets ofrecida, incluyendo acceso web, gestión multicanal, SLA, trazabilidad, reporting y posibilidad de integración mediante API estándar.	15%	
			FACILIDAD DE ESCALABILIDAD Y CONTINUIDAD OPERATIVA		Se valorará el enfoque técnico para asegurar el crecimiento de la solución (escalabilidad vertical y horizontal sin paradas) y la continuidad del servicio (RPO < 4h), especialmente en modelos cloud e infraestructura propia, incluyendo entornos de preproducción o pruebas separados.	10%	
3	CONTINUIDAD DEL SERVICIO	Este criterio tiene por objeto valorar la propuesta técnica de migración de servicios desde la plataforma actual a la nueva solución de Contact Center ofertada, con el objetivo de garantizar una transición ordenada, técnicamente solvente y sin interrupciones del servicio. Se evaluará la calidad técnica de la solución propuesta, su adecuación al inventario de servicios a migrar ( <b>03_ANEXO I, Lista de Servicios</b> ), el grado de exhaustividad, la identificación de riesgos técnicos y la previsión de medidas para su mitigación.	COMPRENSIÓN TÉCNICA DEL ENTORNO ACTUAL		Se valorará el conocimiento técnico demostrado del entorno a migrar (servicios, integraciones, tecnologías, dependencias), así como su correcta interpretación funcional.	20%	10,0%
			CALIDAD TÉCNICA DE LA PROPUESTA DE MIGRACIÓN		Se valorará la adecuación, claridad, viabilidad técnica y coherencia general del plan técnico de migración con los grupos funcionales definidos (básicos, avanzados, etc.).	25%	
			ESTRATEGIA DE MIGRACIÓN SIN IMPACTO AL SERVICIO		Se valorará la existencia de mecanismos técnicos de coexistencia entre plataformas, planificación por fases, reversibilidad y medidas para minimizar impacto al usuario.	20%	
			IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS TÉCNICOS		Se valorará la identificación de riesgos previsible en el proceso de migración, así como la calidad y cobertura técnica del plan de contingencia asociado.	15%	
			PROPUESTA DE PRUEBAS TÉCNICAS POST-MIGRACIÓN		Se valorará la definición de pruebas funcionales y de rendimiento, herramientas propuestas para su ejecución y criterios objetivos de validación del éxito de la migración.	10%	
			MEJORA DE LOS PLAZOS DE MIGRACIÓN		Se valorará la reducción propuesta sobre los plazos mínimos definidos en el pliego, siempre que esté debidamente justificada desde el punto de vista técnico y operativo.	10%	

ANEXO III (CRITERIOS DE VALORACIÓN POR JUICIO DE VALOR)

N° CRITERIO	CRITERIO	DESCRIPCIÓN CRITERIO	SUBCRITERIO 1	SUBCRITERIO 2	DESCRIPCIÓN SUBCRITERIO	PESO
4	MODELO DE RELACIÓN	Este criterio tiene por objeto valorar la propuesta del licitador en cuanto a la organización, planificación, gestión y control del servicio durante todas las fases del contrato, desde el inicio hasta su finalización. Se analizará el grado de comprensión del alcance del proyecto, la claridad en la definición de procesos y procedimientos, así como la capacidad técnica y organizativa para llevar a cabo las actuaciones requeridas. Será especialmente relevante la forma en que el licitador estructure y ejecute las actividades necesarias para asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos, la calidad y trazabilidad de la documentación contractual, la adecuación de los mecanismos de seguimiento y control, y la estrategia planteada para garantizar una transición ordenada y eficiente del servicio, tanto en su inicio como al término del contrato. Se valorará la coherencia y realismo de la propuesta en relación con los medios humanos y técnicos asignados, y su alineamiento con los objetivos estratégicos de Sandetel.	ORGANIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA	FASE DE LANZAMIENTO	Se valorará la propuesta del licitador en relación con la fase inicial del proyecto en la que deberá presentarse y validarse la documentación que articulará la puesta en marcha del servicio. Esta fase constituye un hito clave para garantizar el correcto inicio de la prestación. La calidad, coherencia y grado de detalle de esta documentación permitirán evaluar el nivel de comprensión del licitador sobre los requisitos técnicos y operativos, su capacidad para abordar con solvencia la ejecución, operación y mantenimiento de la plataforma, así como su enfoque para gestionar la provisión del servicio, la resolución de incidencias, la gestión del cambio y la entrega de trabajos conforme a criterios de calidad. Esta valoración se centrará en los contenidos y la estructura general de los planes entregados, sin perjuicio de que algunos de ellos se valoren de forma específica en otros subcriterios.	50%
				PLAN DE PROYECTO	Se valorará la calidad, claridad y coherencia del plan de proyecto presentado, atendiendo a su adecuación a los objetivos y requerimientos establecidos en el pliego. Se evaluará la estructura y secuencia de fases y actividades a lo largo del ciclo de vida del proyecto, así como el grado de detalle y realismo del cronograma propuesto. Será especialmente relevante la identificación de hitos clave y su planificación conforme a metodologías de gestión de proyectos de enfoque predictivo. Como mínimo, deberán contemplarse los hitos relativos a la migración de los servicios actuales a la nueva plataforma y la integración de nuevos servicios y desarrollos. La propuesta deberá reflejar una gestión proactiva y controlada del proyecto que permita su seguimiento efectivo por parte de Sandetel.	
				PLAN DE AUDITORÍA DE REQUISITOS	Se valorará la calidad y grado de detalle del plan propuesto para la ejecución de auditorías orientadas a conocer y validar el escenario funcional y técnico actual, incluyendo la lista de servicios y funcionalidades existentes. La propuesta deberá contemplar una planificación clara de actividades, con sus respectivos hitos y criterios de aceptación, así como una estrategia estructurada para la adquisición y validación del conocimiento, mediante técnicas como entrevistas, análisis documental, auditorías funcionales y revisión de configuraciones. Se considerará especialmente la capacidad del plan para verificar la disponibilidad y correcta configuración tanto del entorno de desarrollo como de las herramientas operativas a emplear. También se evaluará la definición del equipo responsable de la auditoría y la asignación de funciones, considerando las posibles dependencias contractuales indicadas por SANDETEL.	
				PLAN DE TRANSFERENCIA	Se valorará la calidad y exhaustividad del plan propuesto para la reversión ordenada del servicio a SANDETEL, incluyendo metodología, recursos necesarios, procedimientos de transferencia de conocimiento, entrega de documentación, activos y registros, así como la continuidad del cumplimiento de los ANS durante el proceso. Se apreciará especialmente la planificación de formaciones prácticas tuteladas, la cesión o valoración del equipamiento dedicado, la gestión de contratos y garantías vigentes, y la migración completa de desarrollos, configuraciones y datos. El plan deberá estar orientado a evitar cualquier interrupción y concluir con la firma del Acta de Transferencia.	
				ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	Se valorará la propuesta organizativa presentada por el licitador, en cuanto a su adecuación a las necesidades del contrato y al cumplimiento de los ANS asociados. Se evaluará la claridad en la definición de roles, responsabilidades y funciones del equipo asignado, su alineamiento con los perfiles descritos en el Anexo II del presente pliego y la coherencia del organigrama propuesto. Se apreciará especialmente la solvencia técnica del equipo, su experiencia en proyectos similares y la asignación efectiva de recursos a las distintas fases y áreas del servicio.	
				DOCUMENTACIÓN	Se valorará la calidad, exhaustividad y organización de la documentación técnica y funcional que el licitador se compromete a generar y mantener durante la vigencia del contrato. La propuesta deberá contemplar la entrega actualizada de manuales de usuario, administración y seguridad, documentación técnica de la solución implantada, garantías, APIs y cualquier información relevante para la operación y mantenimiento del servicio. Se valorará además la inclusión de documentación en formato vídeo sobre los procesos clave de configuración, así como la estructuración de una base de conocimiento accesible y completa para su uso y futura transferencia del servicio.	
			PLAN DE FORMACIÓN	Se valorará la calidad y grado de detalle del Plan de Formación propuesto, incluyendo su enfoque para cubrir tanto la formación inicial como la continua a lo largo del contrato. La propuesta deberá abordar los distintos perfiles destinatarios (técnicos, administradores, usuarios y formadores), detallando objetivos específicos, metodología, calendario de impartición, modalidad (presencial/remota), materiales, sistemas de apoyo y documentación en castellano. Se valorará la experiencia del equipo formador, la inclusión de contenidos en vídeo, el uso de entornos de prácticas reales y la previsión de formación específica ante la incorporación de nuevos servicios. Asimismo, se apreciará la oferta de cursos oficiales o complementarios que permitan a SANDETEL profundizar en el uso y gestión de la solución implantada.	25%	
			EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS	Se valorará la metodología propuesta para la ejecución de los trabajos, especialmente en lo relativo a modelos ágiles, entrega continua y validación incremental. Asimismo, se evaluará la calidad de los procedimientos planteados para la gestión de la provisión de servicios —tanto recurrentes como no recurrentes—, la resolución de incidencias, y la ejecución de desarrollos evolutivos, valorando los canales, herramientas y estructuras de soporte. Por último, se considerará el enfoque definido para la recepción formal de los trabajos, incluyendo pruebas, documentación, validación funcional y aseguramiento de la transferencia de conocimiento.	20%	
			ANS's	Se valorará la propuesta de mejora sobre los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos como obligatorios en el pliego, así como la incorporación de indicadores adicionales que contribuyan a mejorar la calidad, continuidad y eficiencia en la gestión del servicio. Será objeto de valoración tanto la claridad y coherencia en la definición de los ANS, como el procedimiento y las herramientas propuestas para su obtención, seguimiento y control efectivo. Se prestará especial atención a indicadores que refuercen el control sobre la provisión de nuevos servicios, la gestión de incidencias, los desarrollos evolutivos y la estabilidad del equipo de trabajo. La propuesta deberá alinearse con estándares del sector e incluir mecanismos transparentes para la supervisión periódica, revisión continua y régimen de penalizaciones.	5%	