

Recurso 105/2024
Resolución 140/2024
Sección Tercera

RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE RECURSOS CONTRACTUALES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Sevilla, 5 de abril de 2024.

VISTO el recurso especial en materia de contratación interpuesto por la entidad **SELECT ASTERISCO, S.L. (AUNNA INNOVATION TECHNOLOGIES, AUNNA IT)**, contra su exclusión del procedimiento de adjudicación del contrato denominado “Plataforma tecnológica para la prestación de servicios basados en NLU conversacional”, (Expte. EXPT23-00082), tramitado por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL), entidad adscrita a la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, este Tribunal, en sesión celebrada el día de la fecha, ha dictado la siguiente

RESOLUCIÓN

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO. El 4 y el 26 de octubre de 2023, respectivamente, se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea y en el perfil de contratante en la Plataforma de Contratación de la Junta de Andalucía el anuncio de licitación, por procedimiento abierto y tramitación ordinaria, del contrato de servicios indicado en el encabezamiento de esta resolución. El valor estimado del contrato asciende a 499.738,88 euros.

A la presente licitación le es de aplicación la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP), y demás disposiciones reglamentarias de aplicación en cuanto no se opongan a lo establecido en la citada norma legal.

Durante la tramitación del procedimiento de adjudicación, la mesa de contratación acordó, en sesión celebrada el 30 de enero de 2024, la exclusión de la oferta de la entidad SELECT ASTERISCO, S.L. (AUNNA INNOVATION TECHNOLOGIES, AUNNA IT). El acuerdo de exclusión es notificado a la interesada con fecha 27 de febrero de 2024, mediante escrito en el que se le informa que: *«Según queda recogido en el informe de valoración de los criterios evaluados mediante juicios de valor de 30 de enero de 2024 y en el acta celebrada por la mesa de contratación de 30 de enero de 2024 publicada en el perfil de contratante de Sandetel, su oferta ha quedado excluida del procedimiento de licitación al no haber superado el umbral técnico previsto en pliegos.»*.

SEGUNDO. El 14 de marzo de 2024, SELECT ASTERISCO, S.L. (AUNNA INNOVATION TECHNOLOGIES, AUNNA IT), (SELECT o la recurrente, en adelante) presentó en el registro de este Tribunal recurso especial en materia de contratación contra el acuerdo de exclusión antes citado.

La Secretaría del Tribunal dio traslado del recurso al órgano de contratación, requiriéndole la documentación necesaria para la tramitación y resolución del recurso que, mediante dos remisiones documentales, han tenido entrada en esta sede.

Mediante Resolución, MC. 34/2024, de 22 de marzo, este Tribunal acordó la medida cautelar de suspensión del procedimiento de adjudicación.

Por la Secretaría del Tribunal se concedió un plazo de 5 días hábiles a la otra entidad licitadora para que formulara las alegaciones que considerasen oportunas, no habiéndose recibido las mismas en el plazo establecido.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO. Competencia.

Este Tribunal resulta competente para resolver en virtud de lo establecido en el artículo 46 de la LCSP y en el Decreto 332/2011, de 2 de noviembre, por el que se crea el Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de la Junta de Andalucía.

SEGUNDO. Legitimación.

La recurrente ostenta legitimación para la interposición del recurso, de conformidad con lo estipulado en el artículo 48 de la LCSP, en su condición de entidad licitadora que ha sido excluida del procedimiento de adjudicación.

TERCERO. Acto recurrible.

El recurso se interpone contra la exclusión de la oferta de la recurrente en el procedimiento de adjudicación de un contrato de servicios cuyo valor estimado es superior a 100.000 euros y va a resultar formalizado por un ente del sector público con la condición de poder adjudicador. Por tanto, el recurso es procedente de conformidad con lo establecido en el artículo 44 apartados 1 a) y 2 b) de la LCSP.

CUARTO. Plazo de interposición.

En cuanto al plazo de interposición del recurso, en el supuesto examinado, conforme a la documentación enviada por el órgano de contratación, el escrito de impugnación se ha presentado dentro del plazo legal establecido en el artículo 50.1 d) de la LCSP

QUINTO. Fondo del asunto. Alegaciones de las partes.

Con carácter previo a la exposición de las alegaciones de las partes, merecen destacarse los siguientes extremos de interés para la resolución de la controversia que resultan del expediente de contratación remitido por el órgano de contratación:

I.- El apartado 8.1 del cuadro resumen del pliego de cláusulas administrativas particulares (en adelante PCAP) regula los criterios evaluables mediante juicio de valor, en concreto y en lo que aquí interesa dispone:



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	(...)	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 la plataforma	5%
Soporte y Mantenimiento	(...)	5%
Plan de implantación	(...)	5%

«Para calcular la puntuación obtenida por cada oferta el personal de Sandetel evaluará los criterios especificados asignando una puntuación de 0 a 10. La asignación de puntos se basa en los criterios de cumplimiento de cada requisito solicitado. La puntuación de cada criterio se multiplicará por el valor porcentual asignado a cada uno de ellos siendo la suma de estos valores la puntuación obtenida por la oferta.

La puntuación máxima que puede tener una oferta en la valoración de los requisitos por juicio de valor es de 5 Puntos.

(...)

Umbral mínimo de puntuación necesaria para continuar en el proceso selectivo: Para abrir el sobre 3 será necesario obtener una valoración mínima de 3 puntos sobre los 5 correspondientes a los criterios que dependen de juicio de valor.».

II.-Con fecha 30 de enero de 2024, se emite informe técnico denominado “Evaluación de ofertas mediante criterios de adjudicación que dependen de un juicio de valor”. El informe recoge la valoración dada a las dos ofertas presentadas a la licitación, y en el apartado 5 se recogen las puntuaciones asignadas a cada uno de los criterios, del que se extrae, en lo que aquí interesa, el siguiente resultado:

CRITERIO	UTE SOPRA STERIA-LEKTA	AUNNA IT
Funcionalidades de la solución	2,00	1,25
Arquitectura de la solución	0,90	0,70
Transferencia del conocimiento y documentación	0,35	0,20
Soporte y Mantenimiento	0,40	0,35
Plan de implantación	0,40	0,30
TOTAL	4,05	2,80

Tras las puntuaciones otorgada a las ofertas, el informe concluye que: «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 selectivo la UTE SOPRA STERIA-LEKTA.»



Con fecha 30 de enero de 2024, se celebra sesión de la mesa de contratación, en la que tras la revisión del informe de valoración se acuerda su aceptación y su publicación en el perfil de contratante.

El órgano de contratación, mediante acuerdo de fecha 23 de marzo de 2024, adjudica el contrato a la UTE LEKTA LANGUAGE ENGINEERING S.L.-SOPRA STERIA ESPAÑA S.A.

Expuestos los antecedentes necesarios para resolver la controversia, comenzamos con las alegaciones de las partes.

1. Alegaciones de la recurrente.

La recurrente mediante la interposición del presente recurso, solicita la anulación del acuerdo de exclusión de su oferta del procedimiento de adjudicación, así como, la retroacción de las actuaciones al momento anterior a la valoración de su oferta. Fundamenta su pretensión en los siguientes motivos de recurso.

I.-Errónea valoración de los criterios sometidos a juicio de valor.

El primer motivo de recurso cuestiona el contenido del informe técnico de valoración de las ofertas, de 30 de enero de 2024, que fue posteriormente aprobado por la mesa de contratación. En concreto el debate se centra en la puntuación otorgada a la oferta de la recurrente en dos de los criterios de adjudicación sometidos a juicio de valor, «*Funcionalidades de la solución*» y «*Transferencia del conocimiento y documentación*»; sobre las que la recurrente formula las siguientes alegaciones:

(i) Respecto al criterio «*Funcionalidades de la solución*», el recurso indica que el informe técnico, en su apartado 4.1.1 formula la siguiente valoración: “*la funcionalidad de negociación de cita no especifica el mecanismo que negociación que se usará por lo que no es posible saber si se emplearán consultas atomizadas contra el servicio de citas de la ITV.*”. Considera la recurrente que: “*Esta valoración es rotundamente errónea porque obvia que en la memoria técnica presentada por AUNNA, se describe el proceso de negociación de cita en el apartado 3.4.1 Caso de uso de Cita Previa. (...). En la página 24 se especifica directamente que el sistema hace uso del servicio de citas de la ITV.*”

(ii) En el mismo apartado, el 4.1.1, Criterio 1: *Funcionalidades de la solución*, el informe contiene la siguiente valoración: “*hay que indicar que la propuesta incorpora la detección de intenciones en tres niveles de complejidad y admite estrategia de desambiguación. Para ello, la solución incorpora un IVR previo que es uno de los servicios que se pretende eliminar...*”. Sobre dicha afirmación el recurso formula la siguiente alegación: “*El IVR (Interactive Voice Response o Respuesta de Voz Interactiva) es un sistema telefónico automatizado que permite a los clientes elegir entre las opciones del menú de voz e interactuar mediante la voz y el teclado numérico; en este caso interactuar con VEIASA.*

Debemos entender separadamente el uso del IVR, un modo de interacción con el servicio diferente de la marcación clásica, del desarrollo de una IA encargada del análisis y desambiguación de una pregunta abierta por parte del cliente. En cualquier caso, el IVR que suscita en este caso la evaluación negativa por parte del evaluador parece ser entendido por el mismo como un sistema de marcación clásica, siendo todo lo contrario, como queda descrito en el apartado 3.4.2 Caso de uso de Pregunta Abierta de la memoria técnica de AUNNA I.T..”

(iii) En cuanto al apartado “4.1.1 AUNNA INNOVATION TECHNOLOGIES, Criterio 3: *Transferencia del Conocimiento y Documentación*”, el informe indica que “*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.*”



La recurrente califica esta valoración como errónea *“por obviar el evaluador que dicha información se recoge en el apartado 6.2.1. Contenidos comunes, y en el apartado 6.2.2 Temática específica de administradores y supervisores de la Memoria Técnica.”*

Tras lo expuesto concluye la recurrente que, como resultado de las erróneas valoraciones su oferta *“obtuvo una puntuación final de 2,80 sobre 5, no alcanzando el 3 sobre 5 necesarios para continuar con el proceso selectivo por una diferencia de 0,20 puntos.”*

II.-Vulneración de los principios de igualdad y no discriminación.

Mediante el segundo de los motivos la recurrente argumenta que *«tanto el informe de evaluación como el acta de la Mesa de Contratación de 30/01/2024 que lo tomó en consideración, así como el acuerdo de exclusión dictado por el órgano de contratación el 27/02/2024, se basan en valoraciones incorrectas que conculcan seriamente el derecho de nuestra representada los principios de no discriminación e igualdad de trato, pilares básicos de la contratación pública.»*

Tras citar diversas resoluciones de las Tribunales de recursos en materia de contratación, y reproducir la doctrina sobre los límites de la discrecionalidad técnica, afirma que la valoración de su oferta ha sido arbitraria. Al efecto manifiesta que los errores en los que se ha incurrido en su valoración no se encuentran amparados por la discrecionalidad técnica, sino que por el contrario suponen errores materiales en la evaluación que inciden negativamente en la puntuación obtenida y que han motivado su exclusión del procedimiento de adjudicación.

A su juicio *«La incorrecta valoración de la memoria no contiene una motivación razonable (pues se basa en errores materiales), por lo que la exclusión infringe los principios de libertad de acceso, igualdad de trato y no discriminación de mi representada.»*

2. Alegaciones del órgano de contratación.

En el informe al recurso se opone al mismo. En este sentido también alude a la doctrina existente sobre la discrecionalidad técnica, entendiendo que en el presente supuesto no se han superado sus límites. A continuación, realiza alegaciones sobre cada una de las valoraciones cuestionadas en el escrito de impugnación.

En primer lugar y respecto a las primeras tres alegaciones relativas a la errónea valoración de los criterios sometidos a juicio de valor, el informe formula las siguientes alegaciones:

(i) Respecto a la valoración del subcriterio *“Capacidades integradas en el asistente funcional para el servicio de cita previa no atendida de VEIASA”*, el informe al recurso tras reproducir los requerimientos funcionales contenidos en el apartado 6.1.1 del pliego de prescripciones técnicas (PPT), argumenta que, durante el plazo de presentación de ofertas se publicó en el perfil de contratante un documento de aclaración de dudas sobre los pliegos en el que se recoge una pregunta y respuesta a una cuestión sobre la integración de la solución con el contact center actual, y en cuya respuesta se insiste en que *«La propuesta debe recoger los procedimientos y capacidades existentes en la plataforma licitada para esta integración e incorporar información técnica suficiente que permita entender la propuesta.»*

El informe afirma que la propuesta de SELECT no acredita un modelo de diálogo compatible con el reconocimiento ágil de intenciones del usuario, y ello al no aportar información que permita evaluar dicha funcionalidad, así como, que la solución ofertada garantice la satisfacción del usuario final, en los términos previstos en el PPT.



Por lo que SANDETEL concluye que la propuesta de SELECT, «*aunque confirma la compatibilidad con todos los sistemas implicados, no aporta información funcional suficiente del proceso de negociación ni mayores detalles técnicos que permitan discernir si esta funcionalidad se va a acometer de forma correcta, tan sólo se limita a transcribir el ejemplo de diálogo especificado en el PPT.*»

La valoración por tanto en esta primera cuestión está motivada y justificada en el informe y no existen errores con respecto a la comprensión o contenido de su oferta presentada.»

(ii) La segunda alegación se centra en la valoración del subcriterio “*Capacidades integradas en el asistente funcional para el servicio de pregunta abierta*”, en concreto sobre la afirmación contenida en el informe técnico en la que se dice: “*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.*”

Al respecto el órgano de contratación argumenta que: «*El IVR es un sistema clásico y poco novedoso, que permite navegar por un menú que ofrece una serie de opciones (árbol de decisiones) y el reconocimiento de respuestas simples, como «sí», «no» u otras, pero no permite la interacción mediante pregunta abierta, entendiéndose ésta como aquella que permite una respuesta amplia por parte del destinatario de la misma, dando mayor libertad al interrogado para que exprese sus necesidades, no sólo con respuestas monosilábicas (“sí” / “no”) o eligiendo entre una serie de opciones proporcionadas por el sistema. Por tanto, el IVR no cumpliría con las necesidades a cubrir con el presente contrato.*

(...)

Y es que en la propia definición de IVR que SELECT ASTERISCO, S.L. realiza en su escrito de recurso confirma que el sistema que está ofertando no proporciona esta funcionalidad de la forma en la que está requerida “El IVR (Interactive Voice Response o Respuesta de Voz Interactiva) es un sistema telefónico automatizado que permite a los clientes elegir entre las opciones del menú de voz e interactuar mediante la voz y el teclado numérico; en este caso interactuar con VEIASA.»

(iii) En cuanto a la valoración otorgada al criterio “*Transferencia del conocimiento y documentación*”, el órgano de contratación defiende el contenido del informe técnico argumentando que: «*La propuesta de SELECT ASTERISCO, S.L.) en el apartado 6 y en concreto en los subapartados 6.2.1 y 6.2.2 es insuficiente, como se indica en el informe y fueron tomados en consideración todo lo señalado en el recurso y aun así no fue posible valorar el alcance que pretendían pues:*

- *En la definición de objetivos del plan de formación no se ha incorporado la formación de desarrolladores en la plataforma explícitamente solicitada que capacitaría a Sandetel para realizar sus propios desarrollos.*
- *No se aporta información suficiente de la selección de métodos de formación.*
- *El diseño del plan de formación no incorpora en ningún momento ni la carga lectiva ni la organización de las diferentes acciones formativas.*
- *El desarrollo del contenido se limita al enunciado de distintas áreas de conocimiento.*
- *Por último, tampoco informa del material de formación que estará disponible para Sandetel.»*

Las insuficiencias detectadas en la memoria, a juicio del órgano de contratación, impiden valorar si la propuesta formulada permitiría la adaptación de los agentes implicados a las nuevas tecnologías que es uno de los objetivos de transformación descritos en los pliegos.

Por último, el informe se opone a la afirmación contenida en el escrito de recurso relativa a que la memoria no contiene una motivación razonable, por lo que la exclusión infringiría los principios de libertad de acceso, igualdad de trato y no discriminación.



Al respecto reproduce la motivación contenida en el informe de valoración, respecto a las dos ofertas, con detallada exposición de las razones que el informe recoge como justificación de las puntuaciones a los criterios de adjudicación objeto de recurso.

Por todo lo expuesto el informe al recurso concluye que no ha existido error alguno en la valoración de la oferta de la recurrente, afirmando que *«el informe de valoración técnica, la actuación de la mesa y del órgano de contratación han sido adecuadas a los pliegos y la oferta de SELECT ASTERISCO, S.L. (AUNNA INNOVATION TECHNOLOGIES, AUNNA IT) ha sido valorada conforme a los criterios establecidos en el pliego, sin errores de omisión ni de ningún tipo siendo propuesta para su exclusión por no superar el umbral mínimo de calidad previsto en el PCAP.»*

Atendiendo a lo expuesto, consideramos que no debe prosperar la pretensión del recurrente en relación a retroacción del procedimiento al momento previo a la asignación de las puntuaciones, por ninguno de los supuestos errores alegados.»

SEXTO. Consideraciones del Tribunal.

En síntesis, como se ha expuesto, la controversia gira en torno a las puntuaciones otorgada a la oferta de la entidad recurrente respecto a determinados criterios de adjudicación sujetos en su aplicación a juicios de valor.

Respecto de la valoración de las ofertas con arreglo a los criterios sujetos a juicio de valor, partiremos como premisa previa de la doctrina de los órganos de resolución de recursos contractuales y de los tribunales de justicia sobre la discrecionalidad técnica, invocada por todas las partes en la tramitación del presente recurso.

Sobre esta cuestión, este Tribunal tiene una doctrina reiterada (v.g. Resoluciones 105/2020, de 1 de junio, 250/2021, de 24 de junio y 275/2022, de 20 de mayo), según la cual los informes técnicos están dotados de una presunción de acierto y veracidad por la cualificación técnica de quienes los emiten y que solo puede desvirtuarse si se acredita la infracción o el desconocimiento del proceder razonable que se presume en el órgano calificador, bien por desviación de poder, arbitrariedad o ausencia de toda posible justificación del criterio adoptado, bien por fundarse en patente error, debidamente acreditado por la parte que lo alega. En tal sentido, como afirma el Tribunal Supremo en la Sentencia de 16 de diciembre de 2014 (Recurso 3157/2013), la solvencia técnica y neutralidad que caracteriza a los órganos calificadores o evaluadores impone respetar su dictamen mientras no conste de manera inequívoca y patente que incurre en error técnico. Igualmente, la Sentencia del Tribunal Supremo de 15 de septiembre de 2009, declara que *«la discrecionalidad técnica parte de una presunción de certeza o de razonabilidad de la actuación administrativa, apoyada en la especialización y la imparcialidad de los órganos establecidos para realizar la calificación. De modo que dicha presunción iuris tantum solo puede desvirtuarse si se acredita la infracción o el desconocimiento del proceder razonable que se presume en el órgano calificador, bien por desviación de poder, arbitrariedad o ausencia de toda posible justificación del criterio adoptado, bien por fundarse en patente error, debidamente acreditado por la parte que lo alega.»*

Conforme a dicha doctrina, la función de este Tribunal no alcanza a la revisión de los juicios técnicos emitidos al respecto, sino a la labor de verificación de los límites generales jurídicamente impuestos a la actividad discrecional de la Administración, entre los que cobran especial relevancia la igualdad de trato y la interdicción de la arbitrariedad. De este modo, la adecuada motivación en la aplicación de los criterios de adjudicación sujetos a juicios de valor es una de las funciones que facilita el control de legalidad de la adjudicación.

En definitiva, pues, los criterios evaluables en función de juicios de valor, como sucede en nuestro caso con los dos criterios controvertidos *«Funcionalidades de la solución»* y *«Transferencia del conocimiento y documentación»*; tienen la peculiaridad de que se refieren en todo caso a cuestiones que, por sus características, no pueden ser



evaluadas aplicando procesos que den resultados precisos predeterminables. La esencia de los criterios dependientes de un juicio de valor estriba precisamente en la existencia de una apreciación técnica personal de quien realiza el análisis.

La recurrente cuestiona en su escrito de impugnación diversos pronunciamientos que, sobre su memoria técnica, ha realizado el informe de valoración, y que a su juicio son erróneas.

Así, con relación a la valoración del criterio «*Funcionalidades de la solución*» la recurrente manifiesta, en primer lugar, que en la motivación contenida en el informe técnico se menciona que su oferta «*no especifica el mecanismo que negociación que se usará por lo que no es posible saber si se emplearán consultas atomizadas contra el servicio de citas de la ITV.*», cuestión que rebate afirmando que en la memoria técnica presentada se especifica directamente que en el proceso de negociación de cita el sistema hace uso del servicio de citas de la ITV.

El órgano de contratación por su parte insiste en que la oferta de la recurrente «*no aporta información funcional suficiente del proceso de negociación ni mayores detalles técnicos que permitan discernir si esta funcionalidad se va a acometer de forma correcta.*»

Pues bien, la controversia que en este punto plantea el recurso tiene por objeto uno de los subcriterios contenidos dentro del primer criterio de adjudicación sometido a juicio de valor, que el apartado 8 del cuadro resumen del PCAP, describe en los siguientes términos: «*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.*»

Por su parte el PPT en el apartado 5.1. Servicio de cita previa no atendida de la ITV para VEIASA, en su párrafo segundo dispone: «*El sistema conversacional atenderá cualquier llamada real de un ciudadano que sea recibida en el teléfono de cita previa. Por tanto, el modelo conversacional debe ser capaz de identificar el motivo de la llamada e implementar la estrategia que se requiera.*»

En cuanto a los requisitos funcionales, el apartado 6.1.1 del PPT «*Cita previa no atendida de ITV*» dispone: «*Desde el punto de vista funcional, el modelo conversacional debe ser capaz de entregar al menos, las siguientes capacidades:*

(...)

3) *En la tarea clave de asignación de una cita, el sistema debe entrar en un proceso de negociación con el usuario. El usuario, dentro de las opciones disponibles, podrá indicar sus preferencias y el sistema reaccionará de forma ágil, orientándolo en los parámetros personalizables de la cita. En las propuestas al usuario se puede emplear información histórica de su actividad disponible en Veiasa, los centros de inspecciones de vehículos de Andalucía, referencias provinciales o municipales, indicación de cercanía a una población, horarios de preferencia de mañana o tarde, horarios específicos y/o cualquier valor que permita al usuario alcanzar una opción conveniente que pueda aceptar. Esta estrategia de negociación debe tener un impacto considerable en la satisfacción del usuario final.*»

En cuanto a la valoración dada a este subcriterio de la oferta de la recurrente en el informe técnico, interesa reproducir el siguiente contenido, como parte de la motivación de la puntuación: «*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.»

Tras la valoración del resto de los aspectos que este criterio de adjudicación contempla, el informe concluye: *«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 citas e incorporación de un IVR previo.»*

De lo expuesto se constata que la minoración en la puntuación de la oferta de la recurrente no se debió, como pretende reconducir en su escrito la recurrente, a que la memoria técnica contenga, o no, la descripción de un proceso de negociación de cita previa de la ITV. Por el contrario, del contenido del informe técnico se constata que, tal y como afirma igualmente el informe al recurso, la minoración en la valoración vino motivada porque la memoria técnica de la recurrente no aportó información funcional suficiente del proceso de negociación ni detalles técnicos que permitiesen discernir si la solución propuesta iba a dar respuesta a las exigencias de agilidad en la atención al usuario en los términos requeridas en el PPT, así como en las aclaraciones a los pliegos publicadas en el perfil de contratante.

En este sentido, no queda acreditado el error en la valoración ni la falta de motivación y arbitrariedad alegada por la recurrente, por lo que procede la desestimación de esta alegación.

En segundo lugar, la recurrente cuestiona la valoración con relación al apartado *«Capacidades integradas en el asistente funcional para el servicio de pregunta abierta»*, integrado en el criterio de adjudicación *«Funcionalidades de la solución»*.

El PPT en el apartado 5.2 *“Servicio de atención para pregunta abierta”* dispone: *«(...) En el Servicio de pregunta abierta se dispone de un sistema IVR (Respuesta de Voz Interactiva) a través del cual, se ofrecen diferentes opciones al ciudadano/usuario para su elección en función de la tipología de consulta que deseen realizar.*

Cuando el ciudadano/usuario desconoce en qué ámbito se encuentra tipificada la consulta que desea realizar, procede a la opción de la consulta. Esta opción permite al usuario comunicar verbalmente la consulta que desea realizar y un agente virtual se encarga de escuchar la consulta y clasificarla para que sea redirigida al ámbito correspondiente.

El sistema conversacional requerido debe ser capaz de actuar como agente virtual, entendiendo la consulta y descubriendo la intención del ciudadano/usuario para, por ejemplo, ser capaz de redirigir la llamada de forma adecuada.

Para realizar la derivación adecuada, el sistema conversacional entenderá la intención de la consulta del usuario, no solo buscando palabras clave, sino mediante técnicas de lenguaje y considerando el contexto de la conversación. Los destinos posibles de la redirección pueden ser tanto servicios específicos como un agente físico humano. (...)

Por su parte el apartado 6.1 del PPT al definir los requisitos funcionales, en su apartado 6.1.2 Servicio de pregunta abierta, entre los requerimientos exigidos contempla: *«El principal reto evaluable es la capacidad de abordar la enorme variabilidad y diversidad de las consultas que se pueden realizar, ya que las consultas pueden ser acerca de cualquier temática. (...)*



La propuesta debe poder clarificar el tópico de la consulta, incorporando una capacidad inicial de clarificación o desambiguación en función de los temas consultados. En función de la tipología de las llamadas, puede emplearse una estrategia proactiva de pregunta directa sobre los casos más frecuentes de consulta con el fin de reducir las interacciones del conjunto estadístico. (...)»

En cuanto a la valoración dada a este subcriterio a la oferta de la recurrente en el informe técnico, parcialmente reproducido en el escrito de recurso, en el mismo se decía: *«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 pretende eliminar con esta contratación pues entendemos afectará negativamente al grado de satisfacción percibido por el usuario del servicio»*

Por su parte el informe al recurso afirma que *«la propuesta presentada por SELECT no se ha valorado con mayor puntuación, por ser una propuesta no desarrollada técnicamente, para dar respuesta a esta funcionalidad. Tan sólo se limita a proponer el uso de un sistema IVR previo y, a modo de ejemplo, en su apartado 3.4.2. incorporan dos esquemas en los que incorpora nodos de decisión típicos de un IVR clásico. Como conclusión, nuevamente, la valoración de esta segunda alegación está motivada y justificada en el informe y no existen errores con respecto a la comprensión o contenido de la oferta técnica de SELECT.»*

La recurrente se opone al juicio emitido sobre su propuesta alegando que *«En cualquier caso, el IVR que suscita en este caso la evaluación negativa por parte del evaluador parece ser entendido por el mismo como un sistema de marcación clásica, siendo todo lo contrario, como queda descrito en el apartado 3.4.2 Caso de uso de Pregunta Abierta de la memoria técnica de AUNNA I.T.».*

Por tanto, el presente motivo de recurso se centra en una cuestión eminentemente técnica, en concreto en la valoración negativa que le merece al órgano de contratación el sistema IVR previo que la oferta contiene. En tal sentido, y sobre la base de la doctrina anteriormente expuesta, se ha de recordar que la función que a este Tribunal corresponde es la de control del cumplimiento de los principios y de los trámites legales, no siendo posible la sustitución del juicio técnico del informe, que como ya se ha dicho, corresponde exclusivamente al órgano de contratación. En cuanto a la motivación dada en el informe a la valoración, aunque concisa en este punto, contiene los aspectos esenciales que justifican el juicio emitido sobre la propuesta, prueba de ello es que ha permitido a la recurrente conocer los extremos y formular su oposición sobre la puntuación obtenida.

Por las anteriores manifestaciones procede la desestimación de esta segunda alegación sobre la valoración de los criterios de adjudicación sometidos a juicio de valor.

En tercer lugar, la recurrente cuestiona la valoración otorgada a su oferta en el criterio de adjudicación “Transferencia del conocimiento y documentación”.

«De nuevo, para entender la valoración reflejada en el informe hay que acudir al Pliego de Prescripciones Técnicas donde, explícitamente se indicaba que el ofertante debería:

“... elaborar un plan de formación del producto e integraciones realizadas donde incluya al menos:

🕒 *Formación técnica: TI - Configuración, mantenimiento, desarrollo.*

🕒 *Formación de administración: TI/Operaciones - Operativa técnica”*

Consultada la motivación de la valoración de la oferta de la recurrente incluida en el citado informe técnico se menciona lo siguiente: *«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.»

Sobre lo anterior, incide el órgano de contratación en su informe en el que tras reproducir el contenido del PPT respecto a este criterio de adjudicación, desarrolla las insuficiencias en las que a su juicio adolece la oferta recurrente en este aspecto.

Por su parte la recurrente a la hora de cuestionar la valoración de su oferta, no se refiere a todos los aspectos contenidos en el informe técnico de valoración, que han sido parcialmente reproducido en el escrito de recurso. Además, frente a la motivación de la valoración de su proposición, la recurrente se limita a calificarla de errónea y como prueba de ello en su escrito se remite a la memoria presentada, en concreto al contenido de los apartados 6.2.1. y 6.2.2. Argumento en el que insiste, pero sin identificar los errores en los que a su juicio incurre la valoración, ni el concreto contenido de la memoria que probaría la falsedad de las insuficiencias y carencias de su propuesta.

Por el contrario, formula una alegación genérica, que en modo alguno hace prueba del error en la valoración esgrimido. Es más, este Tribunal ha podido comprobar que, en cuanto a un dato tan objetivo como el número de horas formativas, cuestión sobre la que el escrito de recurso remite a los referidos apartados 6.2.1. y 6.2.2., consultado su contenido se ha podido constatar que no consta dicha información, tal y como afirma el informe técnico.

A la vista de lo anterior, no se aprecia error ni arbitrariedad en el juicio de valor incluido en el informe técnico sobre este tercer criterio de adjudicación.

En cuanto a la alegada falta de motivación y consiguiente vulneración de los principios de no discriminación e igualdad de trato, conforme a lo argumentado en el propio escrito de recurso, esta se fundamentaba en los pretendidos errores en los que el informe técnico habría incurrido, por lo que analizado y desestimado los motivos esgrimidos al respecto, que además conlleva el análisis de la motivación de las valoraciones, se descarta la pretendida vulneración a los principios de no discriminación e igualdad de trato alegados por la recurrente.

En definitiva, en el supuesto que examinamos y sobre la base de la doctrina expuesta, hemos de considerar que el informe técnico sobre valoración de las ofertas con arreglo a los criterios sujetos a juicio de valor goza de una presunción *iuris tantum* de acierto y razonabilidad que, a juicio de este Tribunal, no ha sido desvirtuada por las alegaciones esgrimidas en el escrito de recurso. Así el informe técnico recoge de forma motivada la valoración que le merece los subcriterios «*Capacidades integradas en el asistente funcional para el servicio de cita previa no atendida de VEIASA*», y «*Capacidades integradas en el asistente funcional para el servicio de pregunta abierta*», ambos incluidos en el criterio 1 «*Funcionalidades de la solución*», así como el criterio 3: «*Transferencia del Conocimiento y Documentación*». Por lo que el acuerdo de exclusión de la oferta de la recurrente por no alcanzar el umbral mínimo de puntuación, exigido en el apartado 8 del Anexo I del PCAP, es conforme a la previsión contenida en la cláusula 10.5. del PCAP.

Por todo lo anterior, procede la desestimación de este motivo y con él la del recurso interpuesto.



Por lo expuesto, vistos los preceptos legales de aplicación, este Tribunal

ACUERDA

PRIMERO. Desestimar el recurso especial en materia de contratación interpuesto por la entidad **SELECT ASTERISCO, S.L. (AUNNA INNOVATION TECHNOLOGIES, AUNNA IT)**, contra su exclusión del procedimiento de adjudicación del contrato denominado “Plataforma tecnológica para la prestación de servicios basados en NLU conversacional”, (Expte. EXPT23-00082), tramitado por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL), entidad adscrita a la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa.

SEGUNDO. Acordar, de conformidad con lo estipulado en el artículo 57.3 de la LCSP, el levantamiento de la suspensión del procedimiento de adjudicación adoptada por este Tribunal mediante Resolución MC. 34/2024, de 22 de marzo.

TERCERO. Declarar que no se aprecia temeridad o mala fe en la interposición del recurso, por lo que no procede la imposición de multa en los términos previstos en el artículo 58.2 de la LCSP.

NOTIFÍQUESE la presente resolución a las personas interesadas en el procedimiento.

Esta resolución es definitiva en vía administrativa y contra la misma solo cabrá la interposición de recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la recepción de su notificación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 10.1 letra k) y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

