



INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

**OBJETO DEL CONTRATO: SERVICIO DE CHATBOT PARA LA
ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE METRO DE MADRID, S.A.**

NÚMERO DE LICITACIÓN: 6012300348

NÚMERO DE LA S.C: 6000011087

Elaboradores: Nuria Benavente y Emilio Bolívar

1 OBJETO DEL INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA:

El objeto del presente informe es la realización de la valoración técnica de las ofertas presentadas en el marco de la licitación nº 6012300348 para la contratación de un servicio de Chatbot en los canales de Whatsapp y en el portal de la Web de Metro de Madrid.

2 INFORMACIÓN PREVIA A LA VALORACIÓN TÉCNICA:

Han manifestado interés las empresas:

- INETUM ESPAÑA, S.A.
- NEORIS ESPAÑA, S.L.
- CLOUD DISTRICT S.L.
- IZERTIS, S.A.
- ATENTO TELESERVICIOS SAU
- HIBERUS IT DEVELOPMENT SERVICES, S.L.U.
- BOTS FACTORY SL (CHATBOT CHOCOLATE)
- GUS TECHNOLOGIES SPAIN SLU
- Taniwa Soluciones S.L.
- SELECT ASTERISCO, SL
- Aeternal Mentis S.A.
- ONE MILLION BOT, S.L.

Han presentado oferta las empresas:

- IZERTIS, S.A.
- HIBERUS IT DEVELOPMENT SERVICES, S.L.U.
- BOTS FACTORY SL (CHATBOT CHOCOLATE)
- SELECT ASTERISCO, SL
- Aeternal Mentis S.A

3 CONTENIDO MÍNIMO DE LA OFERTA:

El contenido mínimo de la oferta técnica indicado en el apartado 25 del PCP es:

- Descripción de la forma en que la plataforma cumple cada uno de los requisitos establecidos en los apartados 2 y 3 del documento Anexo_PPT.
- Descripción del equipo de trabajo, adjuntando:
 - Composición y organización del equipo de trabajo
- Descripción del procedimiento que se seguirá para el control y seguimiento de los trabajos objeto del contrato.

Una vez revisada toda la documentación técnica recibida, se comprueba que todas las empresas que presentan ofertas aportan toda la documentación mínima requerida.

4 REQUERIMIENTOS DE LOS PLIEGOS:

Una vez verificado el contenido mínimo se pasa a la valoración de los requerimientos técnicos exigibles en cada una de las ofertas que ha superado la fase de contenido mínimo.

Se revisan pues todas las ofertas de los licitadores y no se detectan incumplimientos con respecto a los requerimientos de los pliegos, tanto de Prescripciones Técnicas como de Condiciones Particulares.

5 DESARROLLO DE LA VALORACIÓN TÉCNICA CORRESPONDIENTE A LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR.

Se ha procedido a valorar las ofertas atendiendo a los criterios cualitativos siguientes evaluables mediante juicios de valor, tal y como se indica en el PCP (apartado 27):

27. Evaluación de las ofertas
Oferta Técnica
<p>Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor:</p> <p>1. Descripción de la forma en que la plataforma cumple cada uno de los requisitos establecidos en los apartados 2 y 3 del documento Anexo_PPT. (puntuación máxima 30 puntos).</p> <p>Se considerará que la información es completa si se da la explicación para todos y cada uno de los requisitos indicados. En caso contrario, se considerará incompleto. Se considerará que el nivel de detalle es alto cuando la descripción sea pormenorizada, medio, cuando se describa de forma básica y bajo, cuando las descripciones se limiten a una explicación general.</p> <p>Para el criterio mencionado anteriormente, la puntuación se asignará de acuerdo con el siguiente cuadro:</p> <p>La información es completa y con un nivel de detalle alto 100% puntos La información es completa y con un nivel de detalle medio 50% puntos La información es completa y con un nivel de detalle bajo 25% puntos La información es incompleta 0 puntos</p> <p>2. Descripción de la composición y organización del equipo de trabajo. (puntuación máxima 6 puntos).</p> <p>Se considerará que la información es completa si se detallan todos los miembros del equipo de trabajo con sus responsabilidades y roles dentro del equipo durante las fases del servicio. En caso contrario, se considerará incompleto. Se considerará que el nivel de detalle es alto cuando la descripción sea pormenorizada, medio, cuando se describa de forma básica y bajo, cuando las descripciones se limiten a una explicación general.</p> <p>Para el criterio mencionado anteriormente, la puntuación se asignará de acuerdo con el siguiente cuadro:</p> <p>La información es completa y con un nivel de detalle alto 100% puntos La información es completa y con un nivel de detalle medio 50% puntos La información es completa y con un nivel de detalle bajo 25% puntos La información es incompleta 0 puntos</p>

3. Descripción del procedimiento que se seguirá para el control y seguimiento de los trabajos objeto del contrato. (puntuación máxima 15 puntos).

Se considerará que la información es completa cuando se describa el proceso de seguimiento y control en cada una de las fases incluyendo, como mínimo, la descripción del seguimiento, los roles responsables, la periodicidad y el aseguramiento de la calidad. En caso contrario, se considerará incompleto.

Se considerará que el nivel de detalle es alto cuando la descripción sea pormenorizada, medio, cuando se describa de forma básica y bajo, cuando las descripciones se limiten a una explicación general.

Para el criterio mencionado anteriormente, la puntuación se asignará de acuerdo con el siguiente cuadro:

La información es completa y con un nivel de detalle alto 100% puntos

La información es completa y con un nivel de detalle medio 50% puntos

La información es completa y con un nivel de detalle bajo 25% puntos

La información es incompleta 0 puntos

Nota: esta documentación se presentará conforme a lo indicado en el apartado 42 del cuadro resumen de este PCP.

En la siguiente tabla, se indican los criterios cualitativos que han sido evaluados mediante juicios de valor:

Criterio 1: Descripción detallada de las características de la plataforma que corroboran el cumplimiento de cada uno de los requisitos incluidos en los apartados 2 y 3 del documento Anexo_PPT del pliego. (30 puntos)

Criterio 2: Descripción del equipo de trabajo (6 puntos)

Criterio 3: Descripción del procedimiento que se seguirá para el control y seguimiento de los trabajos objeto del contrato. (15 puntos)

Empresa	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Puntuación final	Explicación
IZERTIS, S.A.	7,5 puntos	6 puntos	15 puntos	28,5 puntos	<p>Para el <u>criterio 1</u>, se considera que la información aportada es completa con un nivel de detalle bajo, con una explicación general para cada uno de los requisitos y capacidades solicitadas.</p> <p>Para el <u>criterio 2</u>, se considera que la información aportada es completa con un nivel de detalle <i>alto</i>.</p>

					Para el <u>criterio 3</u> , se considera que la información aportada es completa con un nivel de detalle <i>alto</i> .
HIBERUS IT DEVELOPMENT SERVICES, S.L.U.	7,5 puntos	1,5 puntos	15 puntos	24 puntos	<p>Para el <u>criterio 1</u>, se considera que la información aportada es completa con un nivel de detalle <i>bajo</i> con una explicación general para cada uno de los requisitos y capacidades solicitadas.</p> <p>Para el <u>criterio 2</u>, se considera que la información aportada es completa con un nivel de detalle <i>bajo</i> en referencia a los roles que se asignarían a cada fase del servicio.</p> <p>Para el <u>criterio 3</u>, se considera que la información aportada es completa con un nivel de detalle <i>alto</i>.</p>
BOTS FACTORY SL (CHATBOT CHOCOLATE)	30 puntos	6 puntos	15 puntos	51 puntos	Para cada uno de <u>los 3 criterios</u> se obtiene la máxima puntuación otorgable de acuerdo con la tabla de distribución de puntos, ya que se considera que la información aportada es completa, pormenorizada y tiene un nivel de detalle <i>alto</i> .
SELECT ASTERISCO, SL	7,5 puntos	1,5 puntos	15 puntos	24 puntos	<p>Para el <u>criterio 1</u>, se considera que la información aportada es completa con un nivel de detalle <i>bajo</i> con una explicación general para cada uno de los requisitos y capacidades solicitadas.</p> <p>Para el <u>criterio 2</u>, se considera que la información aportada es completa con un nivel de detalle <i>bajo</i> en referencia a los roles que se asignarían a cada fase del servicio.</p> <p>Para el <u>criterio 3</u>, se considera que la información aportada es completa con un nivel de detalle <i>alto</i>.</p>
Aeternal Mentis S.A	15 puntos	0 puntos	3,75 puntos	18,75 puntos	Para el <u>criterio 1</u> , se considera que la información aportada es completa con un nivel de detalle <i>medio</i> con

					<p>una explicación básica para cada uno de los requisitos y capacidades solicitadas.</p> <p>Para el <u>criterio 2</u>, se considera que la información aportada es <i>incompleta</i>.</p> <p>Para el <u>criterio 3</u>, se considera que la información aportada es completa con un nivel de detalle bajo.</p>
--	--	--	--	--	--

A continuación, se amplía el detalle de la evaluación realizada para cada oferta:

IZERTIS, S.A.

Criterio 1: Descripción de la forma en que la plataforma cumple cada uno de los requisitos establecidos en los apartados 2 y 3 del documento Anexo_PPT.

Se considera que la información aportada en la oferta tiene **un nivel de detalle bajo** con relación al grado de detalle dado, con explicaciones generales, en la descripción de la forma en que la plataforma cumple cada uno de los requisitos y capacidades recogidos en el Anexo_PPT. Se limitan a dar una enunciación de todos los requisitos en las páginas 7 y 8 de su oferta, con las definiciones descritas en el Anexo_PPT aportado por Metro dentro de la documentación de la licitación.

Criterio 2: Descripción del equipo de trabajo, adjuntando: composición y organización del equipo de trabajo.

Se obtiene la máxima puntuación otorgable de acuerdo con la tabla de distribución de puntos, ya que en la oferta se aporta información completa y de **un alto nivel de detalle**, indicándose para todos los miembros del equipo de trabajo sus responsabilidades y roles durante las dos fases del servicio solicitadas.

Criterio 3: Descripción del procedimiento que se seguirá para el control y seguimiento de los trabajos objeto del contrato.

Se obtiene la máxima puntuación otorgable de acuerdo con la tabla de distribución de puntos, ya que en la oferta se aporta información completa **con un nivel de detalle alto** con respecto a los aspectos valorados de descripción del proceso y control de seguimiento, roles responsables, periodicidad y aseguramiento de la calidad.

HIBERUS IT DEVELOPMENT SERVICES, S.L.U.

Criterio 1: Descripción de la forma en que la plataforma cumple cada uno de los requisitos establecidos en los apartados 2 y 3 del documento Anexo_PPT.

Se considera que la información aportada en la oferta tiene **un nivel de detalle bajo** con relación al grado de detalle dado, con explicaciones generales, en la descripción de la forma en que la plataforma cumple cada uno de los requisitos y capacidades recogidos en el Anexo_PPT. Se hace una trazabilidad muy desordenada de cada uno de los requisitos exigidos por Metro de manera muy generalista entre las

páginas 17 y 22 de su oferta. No presentan una exposición detallada y clara de cada uno de los requisitos y capacidades solicitados.

Criterio 2: Descripción del equipo de trabajo, adjuntando: composición y organización del equipo de trabajo.

Se considera que la información aportada tiene **un nivel de detalle bajo** con relación a la información sobre los miembros del equipo de trabajo, sus responsabilidades y roles durante las dos fases del servicio solicitadas. Concretamente no se correlaciona el rol de cada miembro del equipo con cada una de las fases del servicio solicitado.

Criterio 3: Descripción del procedimiento que se seguirá para el control y seguimiento de los trabajos objeto del contrato.

Se obtiene la máxima puntuación otorgable de acuerdo con la tabla de distribución de puntos, ya que en la oferta se aporta información completa **con un nivel de detalle alto** con respecto a los aspectos valorados de descripción del proceso y control de seguimiento, roles responsables, periodicidad y aseguramiento de la calidad.

BOTS FACTORY SL (CHATBOT CHOCOLATE)

Criterio 1: Descripción de la forma en que la plataforma cumple cada uno de los requisitos establecidos en los apartados 2 y 3 del documento Anexo_PPT.

Se obtiene la máxima puntuación otorgable de acuerdo con la tabla de distribución de puntos, ya que la información que se aporta es completa con **un alto nivel de detalle** y pormenorizada para cada uno de los requisitos/capacidades solicitadas.

Criterio 2: Descripción del equipo de trabajo, adjuntando: composición y organización del equipo de trabajo.

Se obtiene la máxima puntuación otorgable de acuerdo con la tabla de distribución de puntos, ya que en la oferta se aporta información completa y de **un alto nivel de detalle**, indicándose para todos los miembros del equipo de trabajo sus responsabilidades y roles durante las dos fases del servicio solicitadas.

Criterio 3: Descripción del procedimiento que se seguirá para el control y seguimiento de los trabajos objeto del contrato.

Se obtiene la máxima puntuación otorgable de acuerdo con la tabla de distribución de puntos, ya que en la oferta se aporta información coherente, estructurada y de **un alto nivel de detalle** con respecto a los aspectos valorados de descripción del proceso y control de seguimiento, roles responsables, periodicidad y aseguramiento de la calidad.

SELECT ASTERISCO, SL

Criterio 1: Descripción de la forma en que la plataforma cumple cada uno de los requisitos establecidos en los apartados 2 y 3 del documento Anexo_PPT.

Se considera que la información aportada en la oferta tiene **un nivel de detalle bajo** con relación al grado de detalle dado, con explicaciones generales, en la descripción de la forma en que la plataforma cumple cada uno de los requisitos y capacidades recogidos en el Anexo_PPT. Hace una trasposición literal del pliego en los apartados de requisitos y capacidades sin detallar como resuelve su plataforma cada uno de estos requisitos y capacidades.

Criterio 2: Descripción del equipo de trabajo, adjuntando: composición y organización del equipo de trabajo.

Se considera que la información aportada tiene **un nivel de detalle bajo** en relación con la información sobre los miembros del equipo de trabajo, sus responsabilidades y roles durante las dos fases del servicio solicitadas. No se ha correlacionado el rol de cada miembro del equipo con cada una de las fases del servicio.

Criterio 3: Descripción del procedimiento que se seguirá para el control y seguimiento de los trabajos objeto del contrato.

Se obtiene la máxima puntuación otorgable de acuerdo con la tabla de distribución de puntos, ya que en la oferta se aporta información completa **con un nivel de detalle alto** con respecto a los aspectos valorados de descripción del proceso y control de seguimiento, roles responsables, periodicidad y aseguramiento de la calidad.

Aeternal Mentis S.A

Criterio 1: Descripción de la forma en que la plataforma cumple cada uno de los requisitos establecidos en los apartados 2 y 3 del documento Anexo_PPT.

Se considera que la información aportada en los puntos de la oferta *Requisitos técnicos y Capacidades de la plataforma* tiene **un nivel de detalle medio** con relación al grado de detalle que se da en las descripciones sobre la forma en que la plataforma cumple cada uno de los requisitos y capacidades recogidos en el Anexo_PPT. Expone claramente en su oferta cada uno de los requisitos y capacidades solicitadas, pero realiza una explicación muy básica de cada uno de ellos.

Criterio 2: Descripción del equipo de trabajo, adjuntando: composición y organización del equipo de trabajo.

Se considera que la información aportada es **incompleta**, puesto que no se detallan ni las responsabilidades ni los roles de todos los miembros del equipo durante las dos fases del servicio solicitadas en el pliego técnico.

Criterio 3: Descripción del procedimiento que se seguirá para el control y seguimiento de los trabajos objeto del contrato.

Se considera que la información aportada tiene **un nivel de detalle bajo**, para todos los aspectos valorables de descripción del proceso y control de seguimiento, roles responsables, periodicidad y aseguramiento de la calidad. No se detallan aspectos del seguimiento del servicio o del aseguramiento de la calidad del mismo.

6 CONCLUSIONES:

Una vez analizadas todas las ofertas presentadas en el ámbito de esta licitación, se aporta el siguiente cuadro resumen:

Empresa	Total Puntos	Calificación
IZERTIS, S.A.	28,5 puntos	OFERTA APTA TECNICAMENTE
HIBERUS IT DEVELOPMENT SERVICES, S.L.U.	24 puntos	OFERTA NO APTA TECNICAMENTE
BOTS FACTORY SL (CHATBOT CHOCOLATE)	51 puntos	OFERTA APTA TECNICAMENTE
SELECT ASTERISCO, SL	24 puntos	OFERTA NO APTA TECNICAMENTE
<u>Aeternal Mentis S.A.</u>	18,75 puntos	OFERTA NO APTA TECNICAMENTE

De las cinco ofertas técnicas presentadas y revisadas, solo dos ofertas son aptas técnicamente ya que superan el límite de suficiencia técnica de 26 puntos.

Estas ofertas son las presentadas por las empresas: **IZERTIS, S.A. y BOTS FACTORY SL (CHATBOT CHOCOLATE)**.

Por otra parte, estas son las empresas que no han superado el umbral técnico especificado y que son propuestas para exclusión: **HIBERUS IT DEVELOPMENT SERVICES, S.L.U.**

SELECT ASTERISCO, SL y Aeternal Mentis S.A.

*El presente documento, emitido a efectos de cumplimiento de obligaciones en materia de transparencia, es copia fiel del original, en el que constan las firmas auténticas y completas de las personas firmantes.
En cumplimiento de las obligaciones de protección de datos personales, no constan en esta copia datos identificativos adicionales a nombre y apellidos.*