

INFORME REFERENTE A LOS CRITERIOS TÉCNICOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR SOBRE LAS OFERTAS RECIBIDAS PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE SOFTWARE GUEST INTELLIGENCE PARA LA GESTIÓN DE LA VOZ DEL CLIENTE Y ENVÍO DE ENCUESTAS PERSONALIZADAS EN HOTELES CON DESTINO A PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA. S.M.E., S.A.

1. ANTECEDENTES

El objeto de la presente licitación es la contratación de los servicios de Software Guest Intelligence para la gestión de la voz del cliente y envío de encuestas personalizadas en hoteles con destino a Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A.

El objeto de este contrato no se encuentra dividido en lotes.

Elaborada la documentación técnica, desde la Dirección de Inversiones y Compras se ha procedido a la correspondiente convocatoria de licitación pública.

2. OFERTAS PRESENTADAS:

Una vez finalizado el plazo de presentación de ofertas y subsanación de la documentación técnica, a continuación, se indican las propuestas admitidas a licitación:

- SHIJI INFORMATION TECHNOLOGY SPAIN S.A.

3.- VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS TÉCNICOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR DE LAS OFERTAS PRESENTADAS.

Los criterios técnicos evaluables mediante juicio de valor establecidos en el Pliego fueron los siguientes:

7.1. PROPUESTA TÉCNICA..... 65 puntos

Para poder continuar en el proceso de licitación, se deben cumplir los estándares de calidad y las condiciones de servicio especificados en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se valorarán y puntuarán los siguientes aspectos:

7.1.1. CRITERIOS TÉCNICOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR..... 26 puntos

La atribución de puntuación de los criterios técnicos evaluables mediante juicio de valor responde a la siguiente fórmula:

$$(1-[(\text{puntuación mejor oferta por lote} - \text{puntuación oferta } n) / (\text{puntuación máxima por lote})]) * 26$$

Se valorarán y puntuarán los siguientes aspectos, sobre una puntuación máxima de 40 puntos:

- Memoria técnica que describa el sistema de análisis de la herramienta. Extensión máxima 15 páginas**Hasta 20 puntos. Desglosado en:**
 - Descripción general del sistema: funcionalidades y componentes principales.....**Hasta 5 puntos.**

- Alcance: descripción de los aspectos que el sistema evalúa en detalle (recencia de la información, importancia de la fuente, etc.)..... **Hasta 5 puntos.**
- Técnicas de análisis incluidas (por ejemplo, análisis de semántico, de sentimiento, etc....) y descripción de la metodología y motor de análisis de los datos obtenidos por la herramienta **Hasta 10 puntos.**
- Descripción de las opciones de accesibilidad que ofrece la herramienta, en particular, para la realización de encuestas **Hasta 5 puntos.**
- Diseño y experiencia de uso. Se valorará la capa de presentación de la herramienta en cuanto a su atractivo, organización, sencillez, y usabilidad. Concretamente, se valorará la capacidad para resumir y aglutinar contenidos, el número de interacciones necesarias para acceder al contenido relevante, y la flexibilidad para personalizar y editar la herramienta, crear atajos, programar y automatizar acciones, etcétera. **Hasta 15 puntos**

4.- EVALUACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA SEGÚN LOS CRITERIOS DE JUICIO DE VALOR:

Se verifica la entrega de la documentación solicitada para todos los lotes como parte del sobre 2 a entregar por las empresas admitidas a licitación y según lo requerido en el pliego de condiciones, con el fin de evaluar los criterios según juicio de valor.

Conforme a lo establecido en el Pliego de Condiciones de Contratación para la evaluación del sobre 2 CRITERIOS TÉCNICOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR, se convocó a las empresas licitadoras a una presentación de la solución propuesta, la cual tuvo lugar el día 23 de julio, a las 11 a.m., y se efectuó a través de la plataforma Teams. A esta reunión acudieron representantes de Paradores y de la empresa (SHIJI INFORMATION TECHNOLOGY SPAIN S.A.).

La valoración de los criterios de Juicio de Valor de este informe se basa en lo presentado en la demostración. Se adjunta cuadro de análisis y evaluación de los aspectos técnicos, con su correspondiente evaluación hasta 40 puntos.

FÓRMULA (1-[(puntuación mejor oferta - puntuación oferta n) / (puntuación máxima)]) * 26,00		Puntuación máxima total 40 puntos	Shiji Information	
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO		PUNTUACIÓN MÁXIMA SUBCRITERIO	PUNTUACIÓN OFERTA	JUSTIFICACIÓN
Memoria técnica que describa el sistema de análisis de la herramienta. Extensión máxima 15	Descripción general del sistema: funcionalidades y componentes principales Hasta 5 puntos.	5	0	Si bien en la demostración se presentaron los aspectos incluidos en este apartado, se ha adjuntado una memoria que supera la extensión máxima de 15 hojas definida en el PCC: se han entregado 44 páginas, incumpliendo el requisito sobre la extensión máxima de 15 hojas, lo que motiva que no se valore este criterio, otorgando una puntuación

<p>páginas. Hasta 20 puntos Desglosado en:</p>	<p>Alcance: descripción de los aspectos que el sistema evalúa en detalle (recencia de la información, importancia de la fuente, etc Hasta 5 puntos.</p>	5	0	<p>de 0 en los subcriterios y, por tanto, en el criterio general.</p>
	<p>Técnicas de análisis incluidas (por ejemplo, análisis de semántico, de sentimiento, etc....) y descripción de la metodología y motor de análisis de los datos obtenidos por la herramienta. Hasta 10 puntos.</p>	10	0	
<p>Descripción de las opciones de accesibilidad que ofrece la herramienta, en particular, para la realización de encuestas Hasta 5 puntos.</p>	5	3	<p>Las encuestas cumplen con las pautas de accesibilidad web (WCAG), estándar reconocido internacionalmente, aportando un enfoque integral sobre accesibilidad, siendo compatible con tecnologías de asistencia. No obstante, la explicación aportada es incompleta, puesto que no se detallan opciones per se de accesibilidad, sino criterios de diseño. Ejemplos de funciones serían la posibilidad de utilizar una lupa integrada, cambiar la fuente del texto, opciones para daltónicos o alto contraste. Además, no se indica si ha sido testeado, es decir, si se han realizado pruebas de accesibilidad con usuarios reales, ni se detalla el plan de actualización. Todo ello motiva una reducción de la puntuación.</p>	

<p>Diseño y experiencia de uso. Se valorará la capa de presentación de la herramienta en cuanto a su atractivo, organización, sencillez, y usabilidad. Concretamente, se valorará la capacidad para resumir y aglutinar contenidos, el número de interacciones necesarias para acceder al contenido relevante, y la flexibilidad para personalizar y editar la herramienta, crear atajos, programar y automatizar acciones, etcétera. Hasta 15 puntos</p>	<p>Capa de presentación</p>	<p>5</p>	<p>5</p>	<p>La herramienta tiene una capa de presentación limpia y con criterios de estilo homogéneos, los indicadores son fáciles de entender y emplean criterios de color simples. El diseño es responsable. Los botones y menús se identifican fácilmente. La información está ordenada de forma coherente y es accesible. En definitiva, la capa de presentación permite una navegación óptima a través de la herramienta</p>
	<p>Capacidad para resumir y aglutinar contenidos, flexibilidad para personalizar y editar la herramienta, crear atajos, programar y automatizar acciones</p>	<p>5</p>	<p>4</p>	<p>La herramienta dispone de diversos indicadores gráficos que resumen la información. Se dispone de vistas, filtros y búsqueda en función de diversos criterios. El cuadro de mando desagrega la información por área y permite conocer las fuentes y áreas que más impactan en los indicadores, así como la información de la competencia. Permite descargar informes de forma sencilla. En cuanto a la monitorización de las opiniones, se puede acceder rápidamente a los comentarios y fuentes, y cada elemento contiene información suficiente (puntuación, fecha de la opción, fuente, etcétera). Se permite priorizar las opiniones bajo distintos criterios (positivo o negativo, por ejemplo), o acceder a la plataforma de publicación de la opinión para responder. De forma automática, organiza los datos relevantes que más afectan a la reputación, segregados por concepto, área, polaridad, etcétera. Además, la herramienta permite crear alertas con unas opciones de configuración limitadas pero suficientes, relativas a casos o comentarios negativos. No obstante, no hemos podido identificar opciones de personalizar la herramienta, lo que reduce la puntuación. En definitiva, se trata de una intuitiva y bien organizada.</p>

	Número de interacciones necesarias para acceder al contenido relevante	5	5	En pocos clics (entre 2 y 5) se puede acceder a toda la información, cambiar las fuentes, filtrar por fechas, cambiar vistas, descargar informes. En algunos casos es posible responder sin abandonar la herramienta. En resumen, se trata de una herramienta ágil y que permite encontrar rápidamente la información o realizar acciones comunes.
--	--	---	---	--

PUNTUACIÓN TOTAL DE LAS OFERTAS DE LOS ASPECTOS TÉCNICOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR:

Tras aplicar la fórmula de puntuación $(1 - [(puntuación\ mejor\ oferta\ por\ lote - puntuación\ oferta\ n) / (puntuación\ máxima\ por\ lote)]) * 26$ las puntuaciones que han obtenido las empresas son las siguientes:

- SHIJI INFORMATION TECHNOLOGY SPAIN S.A. – Obtiene 26 puntos.

Y para que así conste, se firma este informe en Madrid, a 24 de julio de 2023.

Alejandro Fernández Jiménez
Comercialización y Experiencia de Cliente.

Laura Arias Cubría.
Directora de Comercialización y Experiencia de Cliente.