



FIRMADO POR

José Alberto Miranzo López  
Coordinador Administración Electrónica  
08/08/2024



## INFORME

**ASUNTO:** Valoración ofertas presentadas en el procedimiento 26P/24, criterios de juicio de valor.

Por la mesa de contratación designada en el procedimiento 26P/2024 para la contratación del suministro denominado “Suministro de una solución de oficina virtual de atención al ciudadano para Entidades Locales de la provincia. Financiado por la Unión Europea – Next Generation EU, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia gestionados por el Ministerio de Política Territorial en base a la Orden Ter 836/2022” en sesión celebrada el día 30 de julio de 2024 se ha solicitado informe para la valoración de las propuestas presentadas por los licitadores en los sobres B de Referencias Técnicas y Criterios evaluables mediante juicio de valor, conforme a lo indicado en el Anexo III del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Igualmente, y sin perjuicio de lo anterior, la mesa de contratación acordó que, “si del estudio de las ofertas incluidas en el archivo-electrónico SOBRE B, se apreciase que alguna oferta fuera inadmisibles por no cumplir los requisitos y características técnicas mínimas exigidas en el pliego de prescripciones técnicas o si se advirtieran datos referidos al precio o a criterios técnicos evaluables de forma automática o mediante fórmulas, se hará igualmente constar en el informe tal circunstancia a efectos de que la Mesa pueda determinar su posible exclusión del procedimiento”.

En cumplimiento de lo solicitado, se informa lo siguiente:

En el Anexo III del PCAP, en el apartado “Criterios de adjudicación evaluables mediante juicio de valor (hasta un máximo de 25 puntos, documentos y/o datos a incluir en el archivo electrónico-Sobre B), se determinan las siguientes reglas de valoración:

“Los licitadores deberán presentar una memoria redactada en castellano y se deberá incluir en la propuesta técnica, al menos, los siguientes apartados:

- Detalle de los aspectos funcionales y técnicos que den cumplimiento a los objetivos marcados en el presente pliego.
- Descripción detallada de la oficina virtual de atención al ciudadano, en la que se pueda ver la interfaz y funcionamiento de la solución.
- Información detallada sobre la validez jurídica de los documentos firmados dentro de la solución.
- Plan de Formación.



DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE CUENCA

Código Seguro de Verificación: HFAA ANLX EZQ3 KNLH YF3U

**Informe valoración contrato 26P-24 - SEFYCU 5202092**

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://sede.dipucuenca.es/>

Pág. 1 de 10



FIRMADO POR

José Alberto Miranzo López  
Coordinador Administración Electrónica  
08/08/2024

- Plan de copias de seguridad, protocolo de disaster recovery y protocolo de comunicación al Ayuntamiento en caso de incidencias de seguridad.
- Certificación del cumplimiento de la solución SaaS ofertada del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría media.
- Descripción del equipo de trabajo.
- Cronograma detallado de las distintas fases para la puesta en marcha de la oficina virtual de atención al ciudadano y los entregables de las mismas. Incluyendo al menos las siguientes fases:

o Reunión de inicio del proyecto.

o Diseño de la imagen de la OVAC.

o Diseño de los primeros trámites para la OVAC.

o Reunión de seguimiento para evaluar estado del proyecto.

o Formación para los empleados.

o Puesta en marcha de la OVAC.

Los criterios a valorar serán los siguientes, atendiendo a los aspectos que se indican que se justifican en un mejor cumplimiento del objeto contractual definido en el pliego de prescripciones técnicas:

- a) Diseño, soporte y operación de la solución (hasta 15 puntos): Se valorarán los siguientes aspectos:
- Detalle de los aspectos funcionales y técnicos que den cumplimiento a los objetivos marcados en el presente pliego, así como en el pliego de prescripciones técnicas particulares.
  - Descripción detallada de la oficina virtual de atención al ciudadano, en la que se pueda ver la interfaz y funcionamiento de la solución en sus distintos apartados (cita previa, gestión previa de la reunión, celebración de la reunión).
  - Información detallada sobre la validez jurídica de los documentos firmados dentro de la solución.
  - Plan de copias de seguridad, protocolo de disaster recovery y protocolo de comunicación al Ayuntamiento en caso de incidencias de seguridad.





FIRMADO POR

José Alberto Miranzo López  
Coordinador Administración Electrónica  
08/08/2024

- b) Metodología y plan de implantación (hasta 10 puntos): Se valorarán los siguientes aspectos:
- Nivel de detalle del plan de implantación y despliegue de la solución. Tanto de las tareas a realizar como de la planificación temporal.
  - Cronograma detallado de las distintas fases para la puesta en marcha de la oficina virtual de atención al ciudadano y los entregables de las mismas.
  - Formación a empleados públicos y técnicos.

En el procedimiento se han presentado los siguientes licitadores, habiendo admitido la mesa de contratación a todos ellos en orden al análisis y evaluación de las ofertas:

1. AMBISER INNOVACIONES, SL
2. TELEFÓNICA SOLUCIONES Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA SAU

Para la aplicación de los puntos a asignar a las ofertas propuestas presentadas respecto de cada uno de los anteriores criterios y subcriterios de valoración, una vez estudiadas las mismas, se ha seguido el siguiente método, respetando en todo caso lo establecido en el pliego:

- a) En todo caso, se analizará el contenido de las ofertas presentadas para determinar el cumplimiento de los requisitos y características técnicas y funcionales exigidas con carácter mínimo y obligatorio en los pliegos y la inexistencia de datos relativos a la valoración automática o mediante fórmula que puedan comprometer la imparcialidad de la valoración por juicio de valor. En el supuesto de advertir la inadmisibilidad de alguna de las ofertas por alguno de los motivos indicados, se hará constar y se elevará la propuesta de exclusión, sin entrar a valorar la oferta conforme a los criterios de adjudicación del pliego.
- b) Se ha propuesto otorgar la máxima puntuación que corresponda por aplicación del subcriterio o criterio de que se trate, a la/s oferta/s que haya/n resultado mejor/es u óptima/s, proponiendo al resto la puntuación correspondiente por comparación con conforme a la justificación que en cada caso se detalla.

Siguiendo el orden de presentación de ofertas, se justificará en el presente informe la propuesta de valoración para cada criterio o subcriterio establecidos en el pliego.





FIRMADO POR

José Alberto Miranzo López  
Coordinador Administración Electrónica  
08/08/2024

- c) Las ofertas de las que se deduzca por su contenido que se limitan a cumplir en un criterio o subcriterio con el mínimo exigido en el PPT, sin un desarrollo propio que permita emitir un juicio de valor en sentido positivo por comparación con las demás, serán aceptadas, pero valoradas con cero puntos en dicho criterio o subcriterio.

De acuerdo con lo anterior, y tras el estudio de las ofertas presentadas, se eleva la siguiente propuesta:

Licitador	CRITERIOS JUICIO DE VALOR		TOTAL PUNTOS
	Diseño, soporte y operación de la solución (15 puntos)	Metodología y plan de implantación (10 puntos)	
1. AMBISER INNOVACIONES SL.	Se propone exclusión	Se propone exclusión	Se propone exclusión
2. TELEFONICA SOLUCIONES Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA SAU.	15	10	25

La justificación de la propuesta señalada anteriormente es la siguiente:

#### LICITADOR N.º 1: AMBISER INNOVACIONES SL.

El licitador presenta un documento que incluye una relación de contenidos con los aspectos a valorar para facilitar su estudio, referenciados a cada criterio de adjudicación. Incluye un resumen ejecutivo y presentación comercial de la experiencia previa que no es objeto de valoración conforme a lo establecido en los pliegos. En este sentido, se analizará el cumplimiento de las prescripciones y requisitos de los pliegos y para la valoración, en su caso, de la oferta se tomarán en consideración los criterios de adjudicación, siguiendo en todo caso la relación de contenidos a valorar que el propio licitador indica en su oferta.

a) **Diseño, soporte y operación de la solución (hasta 15 puntos):**

En relación con este primer criterio de adjudicación, y para su valoración el licitador se remite a los siguientes apartados de su oferta:

- Apartado 3.3 de su oferta denominado “descripción técnica del sistema de video atención ciudadana”.
- Apartado 6: “garantías legales y de seguridad”.





FIRMADO POR

José Alberto Miranzo López  
Coordinador Administración Electrónica  
08/08/2024

- Apartado 3.7: “plan de copias de seguridad y Disaster Recovery.

En los concerniente a los **aspectos funcionales y técnicos que den cumplimiento a los objetivos de los pliegos**, en licitador en el citado apartado 3.3 de la oferta al que se remite para su valoración, y bajo un epígrafe denominado “descripción técnica del sistema de video atención ciudadana, el licitador explica su solución propia METAtención<sup>TM</sup> como solución de oficina de tramitación y atención ciudadana remota que oferta en el marco de la presente licitación.

Hay que señalar que, aunque el licitador hace referencia en su oferta a su intención de cumplir con todas las especificaciones solicitadas en el pliego, debe analizarse si la solución ofertada cumple con los requerimientos técnicos mínimos establecidos en el pliego.

Así, se advierten las siguientes incongruencias e incumplimientos respecto de los requisitos técnicos mínimos establecidos en los pliegos:

- a) La oferta omite en el apartado 3.3 que el propio licitador propone valorar, referencias al envío de comunicaciones /notificaciones trazables y seguras. En dicho apartado de la oferta indica que el canal de notificaciones de una cita es el email, sin aludir a las comunicaciones trazables y seguras (página 16). En un apartado posterior (apartado 3.6) desarrolla la explicación de la oferta en cuanto a la trazabilidad mediante documentos periciales. En dicho apartado, el licitador afirma que el sistema genera evidencias que dejan constancia de la reunión de principio a fin en un informe de auditoría con validez legal, apoyándose en la generación de un documento resumen de eventos y evidencias, que se firma con sello de órgano de la entidad, y en la propia grabación de toda la videoatención la cual también es objeto de firma con sello de órgano de la entidad. Sin embargo, en los dos últimos párrafos de ese mismo apartado, indica que “el uso de la tecnología blockchain asegura que tanto el documento como la grabación de la videoatención estén inmutables y protegidos contra modificaciones no autorizadas”. Esta afirmación es incongruente con la primera, donde se apoya en el sello de órgano de la propia entidad para garantizar la inmutabilidad, trazabilidad y validez legal.

También afirma en este apartado 3.6 que en el proceso de cita previa se emite un correo electrónico certificado, lo cual no se compadece bien con lo manifestado en el apartado 3.3, tal y como se ha señalado en donde se habla de uso del e-mail como canal de notificación.

No queda claro, por tanto, el alcance y la manera en que la plataforma hará uso de la tecnología blockchain como garantía de inmutabilidad, seguridad y trazabilidad de comunicaciones y evidencias de todo el proceso y tampoco alternativamente queda clara si la oferta incluye o no y la forma en que se garantizará la emisión de correos electrónicos certificados como canal de notificación.





FIRMADO POR

José Alberto Miranzo López  
Coordinador Administración Electrónica  
08/08/2024

- b) **Del contenido de la oferta se deduce que la solución a implantar ofertada no permite la firma digital de documentos por parte del ciudadano con un proveedor de servicios cualificado.** Se trata de un requisito exigido en el pliego de prescripciones técnicas que rige en el presente procedimiento de contratación (apartado 4.3, letra h) del pliego técnico bajo el epígrafe “Requisitos generales que debe cumplir la solución a implantar” (página 5).

La solución ofertada por el licitador se apoya en el uso de la herramienta FirVox de su partner tecnológico BiometricVox. FirVox indica el propio licitador que es el producto de firma electrónica avanzada vocal que cumple con los requisitos establecidos para las firmas electrónicas avanzadas en el artículo 26 del Reglamento eIDAS (Reglamento (UE) N.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014).

Si bien el licitador afirma en la oferta (apartado 9, página 53) que el sistema de firma electrónica avanzada vocal que utilizará la plataforma de video atención ha sido auditado como tal solución de firma electrónica avanzada por EAD Trust, esta circunstancia (la de haber sido auditado, lo que serviría para avalar su calidad y seguridad) no conlleva que el proceso de firma se realice con el respaldo de un certificado de firma electrónica expedido por un prestador cualificado de servicios electrónicos de confianza. Por último, se apoya también en un informe sobre su validez jurídica emitido por la consultora Cuatrecasas, el cual adjunta (mediante enlace al mismo). En este informe jurídico de la consultora Cuatrecasas al que el licitador se remite, se concluye nuevamente que FirVox reúne todos los requisitos necesarios para ser considerada una herramienta de firma electrónica avanzada, pero queda patente nuevamente que la firma electrónica que permite el sistema no se basado en certificado de firma electrónica expedido por prestador cualificado de servicios electrónicos de confianza, circunstancia que incumple lo requerido en los pliegos y que tampoco se ajusta a lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre en cuanto a los sistemas válidos a efectos de firma de los interesados en sus relaciones con las Administraciones Públicas, y en el que se plasma la obligación para todas las Administraciones Públicas de garantizar que la utilización de sistemas de firma electrónica cualificada y avanzada basados en certificados electrónicos cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la “Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación” sea posible para todos los procedimientos y en todos sus trámites”.

Por lo tanto, la solución ofertada utiliza un herramienta de firma electrónica biométrica vocal que puede considerarse un sistema de firma electrónica avanzada válido desde el punto vista legal en otras circunstancias, pero que no cumple con lo requerido en los pliegos en el sentido de que no acredita que dicha solución o su herramienta de firma permitan la firma digital con el





FIRMADO POR

José Alberto Miranzo López  
Coordinador Administración Electrónica  
08/08/2024



respaldo de un certificado de firma electrónica emitido por un prestador cualificado de servicios electrónicos de confianza, tal y como se desprende de lo requerido en el PPT, apartado 4.3, letra h) mencionado.

Por los anteriores motivos, **se propone a la mesa y al órgano de contratación la inadmisión de la oferta y la consiguiente exclusión del licitador** en el presente procedimiento, no siendo por tanto necesario, en caso de así aceptarse esta propuesta, realizar una valoración de la oferta conforme a los criterios de adjudicación previstos en el pliego.

## LICITADOR N.º 2: TELEFONICA SOLUCIONES Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA SAU.

El licitador presenta un documento que sigue en su organización el esquema exigido en los pliegos.

### b) **Diseño, soporte y operación de la solución (hasta 15 puntos):**

En relación con el detalle de los **aspectos funcionales y técnicos que den cumplimiento a los objetivos marcados** en el presente pliego, así como en el pliego de prescripciones técnicas particulares, el licitador presenta un documento que sigue en su organización el esquema exigido en los pliegos (páginas 6 a 9)

La oferta responde punto por punto a los aspectos funciones y técnicos requeridos en el pliego de prescripciones técnicas, de manera detallada y precisa, evidenciando el cumplimiento de los objetivos pretendidos en los pliegos.

Por otra parte, y en lo relativo a **la descripción de la oficina virtual de atención al ciudadano, interfaz y funcionamiento de la solución** en sus distintos apartados (cita previa, gestión previa de la reunión, celebración de la reunión), el licitador incluye en su oferta una descripción detallada de la solución, con explicación de los conceptos básicos de la OVAC, y de su funcionamiento (páginas 9 a 70).

Incluye igualmente explicación detallada de la configuración necesaria para el uso de la OVAC, con diferenciación de roles para la creación, administración y uso de trámites, definición de trámite y tipos, posibilidades detalladas de configuración de la cita, tipos de firma admitidos.

Como aspectos destacables para su valoración hay que reseñar el detalle y claridad en la definición de los objetivos del proyecto alineados con los establecidos en los pliegos, la explicación clara y detallada del proceso de configuración de la OVAC con diferenciación de roles para la creación, administración y uso de trámites, distinguiendo hasta cuatro niveles en las actividades de administración y la claridad y detalle del proceso y contenido de la configuración previa por parte de la empresa de los





FIRMADO POR

José Alberto Miranzo López  
Coordinador Administración Electrónica  
08/08/2024



DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE CUENCA



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU

parámetros y funcionalidades globales que quedarán disponibles para su administración delegada posterior por la organización que implante la OVAC (modo kiosko, trámites de tipo gestión, trámites presenciales, citas multitrámite, pasuado de citas, mensajería bidireccional, firma mediante certificado eIDAS de un solo uso por parte de proveedor homologado eIDAS integrado en OVAC, firma visible en documento), el cual se entiende que puede resultar muy adecuado para la diversidad de entidades locales de la provincia potencialmente usuarias de la aplicación.

Se destaca también en positivo, el uso de la tecnología blockchain para el registro de evidencias (notificaciones, intercambio seguro de información, proceso de videocita, etc).

Es destacable la posibilidad de activar biometría en distintos pasos del proceso de gestión de las citas, test de conectividad y activación de documentación obligatoria previa a las citas. Se detalla también la posible activación de la posibilidad de cancelar, reagendar y confirmar citas por parte del adjudicatario a petición de las organizaciones.

Se describe con detalle la interfaz que permite la personalización del backoffice de gestión al que acceden los usuarios. El licitador indica también en su oferta imágenes de la interfaz del portal de solicitud de trámites (pantalla inicial, selección de entidad y posteriores, backoffice al que acceden los usuarios, etc.).

Se describen en la oferta las funciones de los diferentes roles de administración (superadministradores, administradores, supervisores, gestores de calendario y profesionales que asisten a los participantes).

Se valora positivamente las facilidades que se incluyen en la oferta para la reutilización de elementos de unos trámites en otros nuevos que vayan a darse de alta (plantillas, archivos, etiquetas, etc). También se aprecia como aspecto positivo el completo cuadro de mando integrado en la plataforma con datos de la actividad de la plataforma y una sección que permite ver la actividad de un participante en concreto.

Entre las opciones de seguridad destacables se encuentra la posibilidad de activar el 2FA y la caducidad automática de contraseña de acceso.

En este punto, y como aspecto mejorable, hay que decir que la oferta adolece de una adaptación en algunas de sus explicaciones a las particulares condiciones del presente contrato, por ejemplo, al referirse a su diseño e implementación multi-entidad o a los superadministradores y administradores, refiriéndose en todo momento a un Ayuntamiento y sus concejalías, sin alusión a cómo organizar la parametrización de la aplicación desde el punto de vista de esta Diputación y las entidades municipales que se adhieran al presente contrato. En este concreto aspecto, resulta algo mejorable la oferta presentada en cuanto a claridad y concreción a lo requerido en el pliego.

En lo concerniente a la **información detallada sobre la validez jurídica de los documentos firmados dentro de la solución** se afirma que la solución OVAC ofertada permite la realización de trámites administrativos con seguridad jurídica (página 74 de



DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE CUENCA

Código Seguro de Verificación: HFAA ANLX EZQ3 KNLH YF3U

**Informe valoración contrato 26P-24 - SEFYCU 5202092**

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://sede.dipucuenca.es/>

Pág. 8 de 10



FIRMADO POR

José Alberto Miranzo López  
Coordinador Administración Electrónica  
08/08/2024



DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE CUENCA



la oferta) y da una explicación detallada de las acciones y elementos empleados para ello.

Se puede destacar para la valoración de la oferta presentada el uso de la tecnología blockchain, comunicaciones certificadas, validación de la identidad del ciudadano por diferentes elementos configurables como Cl@ve PIN, canal de video propio con capa de seguridad, firma de documentos por métodos de certificación digital validados por la FNMT, firma del acta con CSV, y registro de evidencias de todas las acciones por blockchain. Tal y como se indica en las funcionalidades generales de la solución ofertada detalladas en el documento presentado (página 12, apartado 3.3 de la oferta) la solución puede configurarse de forma separada para los métodos de firma disponibles (Autofirma y firma mediante certificado digital de un solo uso emitido al vuelo por proveedor certificado eIDAS)

Por último, y en este apartado a valorar, cabe hacer referencia al **plan de copias de seguridad incluido en la oferta y protocolo de comunicación** con el Ayuntamiento en caso de incidencias de seguridad (páginas 76 a 82 de la oferta). Incluye el citado plan su alcance y objetivos, planificación de copias mediante uso de servicios administrados de Azure, para PostgreSQL, Redis y MongoDB (Atlas), explicación detallada del proceso de restauración, análisis de impacto de negocio (BIA), servicios para la gestión en caso de contingencia, MTD (tiempo máximo tolerable de caída), RPO (objetivo de punto de recuperación). Se destaca su detalle y completitud, así como la puesta a disposición de varios canales de soporte para la comunicación y resolución de incidencias, la asignación de un responsable del proyecto como hilo directo de comunicación de cualquier incidencia, duda o consulta sobre la plataforma, teléfono directo y dirección de correo electrónico todo ello dentro de un servicio denominado por el ofertante como Customer Succes. Asimismo, se valora positivamente la puesta a disposición de la plataforma Jira Service Manager para el reporte de incidencias.

**Propuesta de valoración:** A la vista de todo lo anterior, a juicio del que suscribe, en este criterio de adjudicación la oferta presentada puede ser calificada como óptima con los matices señalados anteriormente, y se propone su valoración con **un total de 15 puntos**.

c) **Metodología y plan de implantación (máximo 10 puntos).**

En este aspecto, el licitador incluye en su oferta un cronograma con el compromiso de acompañar a esta Diputación en todo el proceso de implantación para conseguir el éxito del proyecto. También incluye el plan de formación y la metodología de implantación.

El cronograma y proceso definido por el licitador se considera adecuado e incluye la reunión de inicio o kick-off inicial, diseño de la imagen de la OVAC (configuración de los elementos del Look & Feel), detalle del diseño de los primeros trámites para la OVAC (configuración de entidades y trámites), verificación de las configuraciones de la



DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE CUENCA

Código Seguro de Verificación: HFAA ANLX EZQ3 KNLH YF3U

**Informe valoración contrato 26P-24 - SEFYCU 5202092**

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://sede.dipucuenca.es/>

Pág. 9 de 10



FIRMADO POR

José Alberto Miranzo López  
Coordinador Administración Electrónica  
08/08/2024



DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE CUENCA



Plan de Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU

plataforma, formación para los empleados y puesta en marcha una vez se verifique que la configuración es correcta.

Puede destacarse de la oferta la descripción detallada de la metodología que se seguirá, que incluye las siguientes etapas: definición, diseño, configuración y pruebas QA, pruebas de aceptación UAT y formación, y por último su despliegue.

También puede destacarse el plan de formación ofertado, con distinción de dos perfiles (gestores y administradores), indicación de los módulos y formato de celebración telemático sin límite de asistentes, con una duración aproximada de dos horas para cada formación.

A la vista de los aspectos señalados, se propone una valoración de la oferta del licitador **con 10 puntos**.

Lo que se informa a los efectos oportunos

Cuenca, a 8 de agosto de 2024.

EL JEFE DE SERVICIO,



DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE CUENCA

Código Seguro de Verificación: HFAA ANLX EZQ3 KNLH YF3U

**Informe valoración contrato 26P-24 - SEFYCU 5202092**

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://sede.dipucuenca.es/>

Pág. 10 de 10