



Nº de expediente:300/2022/00261

**ACTA DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DEL ÁREA DE GOBIERNO DE
VICEALCALDÍA**

Contrato de servicios, denominado DISEÑO, DESARROLLO, PUESTA EN SERVICIO, MANTENIMIENTO Y EVOLUCIÓN DE UN ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT) DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA para su adjudicación por procedimiento abierto.

Fecha y hora de la celebración:

A las 11:00 horas, del día 16 de enero de 2023.

Modalidad

A distancia

Lugar de celebración

Entorno virtual

Procedimiento electrónico/evento privado

Por la secretaria se comprueba la válida composición del órgano colegiado con la asistencia de los miembros que lo conforman en el modo a distancia online y la forma de videoconferencia, a través de la aplicación Microsoft Teams con pantalla compartida, que permite a los miembros de la mesa seguir su desarrollo en directo en la Plataforma de Contratación del Sector Público (en adelante PLACSP).

Se comprueba asimismo por la secretaria que todos los miembros están conectados a PLACSP a través del check "Telemáticamente", o del check "Presente", una vez demostrada su asistencia a la Secretaria través de Microsoft Teams.

A la vista de todo lo anterior, por la Presidencia de la Mesa de Contratación se tiene ésta por constituida

La Mesa está constituida de la siguiente forma:

PRESIDENTA:

- María Pía Junquera Temprano, Directora General de Participación Ciudadana.

Información de Firmantes del Documento



MADRID



1564JAV8BN0AU07B

**VOCALÍAS:**

- Santiago Vaamonde Juanatey, Interventor Delegado en Coordinación General de la Alcaldía, Vicealcaldía, Cultura, Turismo y Deportes.
- Laura Gómez-Elvira García, Jefa del Servicio de Régimen Administrativo y Económico, quien actúa como vocal suplente del titular de la Asesoría Jurídica, en virtud de la designación del Director General de Asesoría Jurídica de fecha 14 de noviembre de 2017.
- María Cristina Lopez Ferrando, Subdirectora General de Participación Ciudadana e Innovación.
- Cristina García Codrón, Jefa de Unidad, del servicio de Innovación en la Participación.

SECRETARIA:

- Laura Moya Ortiz, Adjunta a Departamento, quien actúa como secretaria de la mesa, en virtud del Decreto de la Delegada del Área de Gobierno de Vicealcaldía de 23 de julio de 2021.

ORDEN DEL DÍA

PRIMERO. - Valoración criterios basados en juicios de valor, correspondiente a las proposiciones presentadas por las entidades licitadoras en el procedimiento con número de expediente 300/2022/00261.

SEGUNDO. - Apertura criterios evaluables automáticamente, criterios valorables en cifras o porcentajes, correspondiente a las proposiciones presentadas por las entidades licitadoras en el procedimiento con número de expediente 300/2022/00261

TERCERO: Aprobación del acta de la presente sesión.

Se procede a la apertura del acto del primer punto del orden del día, valoración criterios basados en juicios de valor, con el siguiente resultado

Se procede, a dar cuenta que con fecha 13 de enero de 2023 se emite informe por los servicios técnicos de la Dirección General de Participación Ciudadana, de conformidad con lo previsto en el artículo 150.1 y 157.5 Ley 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 (LCSP).

Información de Firmantes del Documento



MADRID

LAURA MOYA ORTIZ - ADJUNTA DEPARTAMENTO
MARÍA PÍA JUNQUERA TEMPRANO - DIRECTORA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 16/01/2023 14:18:08
Fecha Firma: 16/01/2023 14:23:29
CSV : 1564JAV8BN0AU07B





En el citado informe, se pone de manifiesto que, dos de las entidades licitadoras han introducido en el sobre de criterios no valorables en cifras o porcentajes, aspectos relativos a los criterios valorables en cifras o porcentajes. Concretamente:

ALISYS DIGITAL S.L.U.

En relación con las funcionalidades y capacidades del BOT propuesto, se ha comprobado que, en la página 16 de la oferta técnica presentada por la licitadora, se incluye el siguiente párrafo:

- “El motor principal de diálogo de la plataforma soportará hasta 1.000 conversaciones simultáneas con escalabilidad virtual y capacidad ilimitada.”

En relación con este parámetro, debe tenerse en cuenta lo especificado en el apartado 19 del Anexo I del PCAP. En éste, se incluye, como parte de los criterios valorables en cifras y porcentajes, la mejora técnica del apartado 2.5:

2.5. Número mínimo de conversaciones simultáneas a través del asistente. Hasta un máximo de 3 puntos, siendo los valores señalados los únicos que se puntúan:

- 1 puntos. A través del asistente virtual se pueden mantener un mínimo de 50 conversaciones simultáneas.
- 2 puntos. A través del asistente virtual se pueden mantener un mínimo de 70 conversaciones simultáneas.
- 3 puntos. A través del asistente virtual se pueden mantener un mínimo de 100 conversaciones simultáneas o superior.

El proyecto técnico de Alisys oferta una capacidad de 1.000 conversaciones simultáneas para el asistente virtual, siendo este parámetro parte de las mejoras técnicas cuya valoración es parte de los criterios valorables en cifras y porcentajes en una fase posterior del procedimiento de licitación. De hecho, el valor ofertado obtendría la máxima puntuación posible para la mejora contenida en el apartado 2.5.

INETUM ESPAÑA, S.A

En el proyecto de esta entidad, se ha comprobado que, en la página 13 de la oferta técnica presentada por la licitadora, se incluyen las siguientes especificaciones:

- 10. Inicialmente, el asistente deberá tener capacidad para reconocer y contemplar al menos 300 intenciones, entendiendo como tal cada uno de los conceptos que el ciudadano o ciudadana que realiza la

Información de Firmantes del Documento



MADRID





pregunta pretende aclarar, independientemente de la manera concreta de realizar la pregunta o sus posibles variantes. En el alcance identificado en esta propuesta, el bot tiene capacidad para gestionar entre 400 y 500 intenciones. El modelo operativo de Botfoundry permite multiplexar esta cantidad al combinar palabras clave (entidades) con las intenciones en las reglas de decisión de la mejor respuesta ante una determinada pregunta.

- 11. La capacidad de atención del asistente deberá ser suficiente para mantener un mínimo de 30 conversaciones simultáneas. Mediante el uso de BotFoundry es posible gestionar más de 100 conversaciones simultáneas gracias al uso de los canales de mensajería Premium proporcionados por Azure.

En la página 14 se refleja:

- 15. La solución incluirá los recursos necesarios de almacenamiento y tráfico en la plataforma para poder dar soporte a las funciones del asistente con los parámetros mencionados, incluyendo un tráfico de 25.000 mensajes/mes, incluidos en el importe de la oferta económica.

En relación con estos parámetros, en el apartado 19 del Anexo I, se incluyen, como parte de los criterios valorables en cifras y porcentajes, las mejoras técnicas de los apartados 2.4, 2.5 y 2.6:

2.4. Número de intenciones ofertadas inicialmente. Hasta un máximo de 3 puntos, en función de la capacidad inicial ofertada, siendo los valores señalados los únicos que se puntúan:

- 1 puntos. El asistente ofertado tiene una capacidad inicial para reconocer y contemplar 315 intenciones.
- 2 puntos. El asistente ofertado tiene una capacidad inicial para reconocer y contemplar 350 intenciones.
- 3 puntos. El asistente ofertado tiene una capacidad inicial para reconocer y contemplar más de 400 intenciones.

2.5. Número mínimo de conversaciones simultáneas a través del asistente. Hasta un máximo de 3 puntos, siendo los valores señalados los únicos que se puntúan:

- 1 puntos. A través del asistente virtual se pueden mantener un mínimo de 50 conversaciones simultáneas.
- 2 puntos. A través del asistente virtual se pueden mantener un mínimo de 70 conversaciones simultáneas.
- 3 puntos. A través del asistente virtual se pueden mantener un mínimo de 100 conversaciones simultáneas o superior.

2.6. Tráfico de mensajes por mes a través del asistente. Hasta un



Información de Firmantes del Documento

LAURA MOYA ORTIZ - ADJUNTA DEPARTAMENTO
MARÍA PÍA JUNQUERA TEMPRANO - DIRECTORA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 16/01/2023 14:18:08
Fecha Firma: 16/01/2023 14:23:29
CSV : 1564JAV8BN0AU07B





máximo de 2 puntos, siendo los valores señalados los únicos que se puntúan:

- 1 puntos. La capacidad del asistente virtual permite cursar un tráfico mínimo de 20.000 mensajes/mes.
- 2 puntos. La capacidad del asistente virtual permite cursar un tráfico mínimo de 25.000 mensajes/mes.

El proyecto técnico de INETUM oferta valores de capacidad de 400-500 intenciones, más de 100 conversaciones simultáneas y 25.000 mensajes al mes, siendo estos parámetros parte de las mejoras técnicas cuya valoración es parte de los criterios valorables en cifras y porcentajes en una fase posterior del procedimiento de licitación.

De conformidad con lo dispuesto en el apartado 18 del Anexo I del PCAP del contrato, en referencia al sobre donde cada entidad licitadora debe incluir la oferta de criterios no valorables en cifras y porcentajes, se indica lo siguiente:

- **"IMPORTANTE. La inclusión en este sobre de los documentos relativos a los criterios valorables en cifras o porcentajes podrá dar lugar al rechazo de la oferta, y, en consecuencia, al rechazo de la empresa en la medida en que se vulneren los principios de igualdad y de transparencia que deben regir todo procedimiento de contratación."**

En consecuencia, de conformidad con lo anteriormente expuesto, se acuerda, por unanimidad de los miembros de la mesa de contratación, el rechazo de las citadas ofertas al haberse incluido en el sobre de criterios dependientes de un juicio de valor, documentación relativa a los criterios valorables en cifras o porcentajes, teniéndose un conocimiento anticipado de la oferta de las entidades licitadoras relativa a las mejoras técnicas, habiendo sido por tanto desvelado el secreto de la oferta y en consecuencia, vulnerados los principios de igualdad y transparencia que deben regir todo procedimiento de contratación, indicándose que se practicará notificación individual de la exclusión cumpliendo con todos los requisitos formales y materiales.

A continuación, se recogen las puntuaciones otorgadas a las entidades admitidas a la licitación:

Información de Firmantes del Documento



MADRID

LAURA MOYA ORTIZ - ADJUNTA DEPARTAMENTO
MARÍA PÍA JUNQUERA TEMPRANO - DIRECTORA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 16/01/2023 14:18:08
Fecha Firma: 16/01/2023 14:23:29
CSV : 1564JAV8BN0AU07B





Nº	TIPO DE CRITERIO	PESO CRITERIO	PESO SUBCRITERIO	PUNTUACIÓN OBTENIDA		
				ONE MILLION BOT	SELECT ASTERISCO	TEKNEI
A	NO VALORABLE EN CIFRAS O PORCENTAJES					
A.1	Proyecto técnico:	25%				
	A.1.1. Descripción general de la oferta		5	4	1	5
	A.1.2. Planificación, coordinación, seguimiento y control de los trabajos		5	4	3	4
	A.1.3. Elementos y servicios requeridos		15	9	9	13,5
	TOTAL de puntuaciones obtenidas en los criterios no valorables en cifras o porcentajes			17	13	22,5

Se procede a la apertura del acto del segundo punto del orden del día, apertura criterios evaluables automáticamente, con el siguiente resultado

Se procede en primer lugar al descifrado del sobre de criterios valorables en cifras o porcentajes de las entidades licitadoras admitidas, para proceder a su apertura.

Una vez abierta y descargada la documentación se hace lectura de las proposiciones económicas y de los criterios de adjudicación valorables en cifras o porcentajes ofertados, con el siguiente resultado:

Proposición económica número uno

Suscrita por Dña. Celia Sánchez San Juan, en nombre y representación de ONE MILLION BOT S.L., con NIF B42588830, quien se compromete a tomar a su cargo la ejecución de las mismas, por los siguientes precios:

1.- Precio a tanto alzado correspondiente a los costes fijos (servicios del 1 al 8 del apartado 5.3 del PPT).

Importe neto (IVA excluido)	21% de IVA aplicable	Importe total (IVA incluido)
82.663,2 euros	17.359,272 euros	100.022,472 euros

2.- Precio unitario correspondiente a las 400 horas totales del servicio 9 del apartado 5.3 del PPT.

Importe unitario neto (IVA excluido) correspondiente a las	21% de IVA aplicable	Importe unitario total (IVA incluido), correspondiente a las
--	----------------------	--

Información de Firmantes del Documento





400 horas que contiene el servicio 9 del apartado 5.3 del PPT.		400 horas que contiene el servicio 9 del apartado 5.3 del PPT.
19.350 euros	4.063,5 euros	23.413,5 euros

Oferta las siguientes mejoras:

1.Experiencia en realización de proyectos de asistente virtual/chatbot.

- La empresa licitadora se compromete a asignar a los tres perfiles profesionales técnicos que acreditan experiencia en la realización de cuatro o más proyectos de asistente virtual/chatbot.

2. Se oferta una hora diaria adicional para el Servicio de primer nivel de atención sobre el requerido en el PPTP, de manera que se amplíe la franja de atención de primer nivel hasta 3 horas consecutivas.

3. Horas adicionales para el servicio de evolución tecnológica.

- Se ofertan 50 horas anuales adicionales a las requeridas en el PPTP, sin coste adicional para el Ayuntamiento.

4. Número de intenciones ofertadas inicialmente.

- El asistente ofertado tiene una capacidad inicial para reconocer y contemplar más de 400 intenciones

5. Número mínimo de conversaciones simultáneas a través del asistente.

- A través del asistente virtual se pueden mantener un mínimo de 100 conversaciones simultáneas o superior.

6. Tráfico de mensajes por mes a través del asistente.

- La capacidad del asistente virtual permite cursar un tráfico mínimo de 25.000 mensajes/mes.

7. Guía práctica de estilo con población infantil.

La guía de estilo para generar intenciones, incluida en el Servicio de Formación, contiene un capítulo específico dedicado a la población infantil, subdividido en dos grupos de edad (de 6 a 11 años y de 12 a 17 años).

Proposición económica número dos

Información de Firmantes del Documento





Suscrita por D. Juan Francisco Zambudio Pérez y D. José Carlos Madrid Pérez en nombre y representación de SELECT ASTERISCO, SL., con NIF B73585333, quienes se compromete a tomar a su cargo la ejecución de las mismas, por los siguientes precios:

1.-Precio a tanto alzado correspondiente a los costes fijos (servicios del 1 al 8 del apartado 5.3 del PPT).

Importe neto (IVA excluido)	21% de IVA aplicable	Importe total (IVA incluido)
76.819,27 euros	16.132,05 euros	92.951,32 euros

2.- Precio unitario correspondiente a las 400 horas totales del servicio 9 del apartado 5.3 del PPT.

Importe unitario neto (IVA excluido) correspondiente a las 400 horas que contiene el servicio 9 del apartado 5.3 del PPT.	21% de IVA aplicable	Importe unitario total (IVA incluido), correspondiente a las 400 horas que contiene el servicio 9 del apartado 5.3 del PPT.
8.203,13 euros	1.722,66 euros	9.925,79 euros

Oferta las siguientes mejoras:

1. Experiencia en realización de proyectos de asistente virtual/chatbot.

- La empresa licitadora se compromete a asignar a los tres perfiles profesionales técnicos que acreditan experiencia en la realización de cuatro o más proyectos de asistente virtual/chatbot.

2. Se oferta una hora diaria adicional para el Servicio de primer nivel de atención sobre el requerido en el PPTP, de manera que se amplíe la franja de atención de primer nivel hasta 3 horas consecutivas.

3. Horas adicionales para el servicio de evolución tecnológica.

- Se ofertan 50 horas anuales adicionales a las requeridas en el PPTP, sin coste adicional para el Ayuntamiento.

Información de Firmantes del Documento



MADRID



1564JAV8BN0AU07B

**4. Número de intenciones ofertadas inicialmente.**

- El asistente ofertado tiene una capacidad inicial para reconocer y contemplar más de 400 intenciones

5. Número mínimo de conversaciones simultáneas a través del asistente.

- A través del asistente virtual se pueden mantener un mínimo de 100 conversaciones simultáneas o superior.

6. Tráfico de mensajes por mes a través del asistente.

- La capacidad del asistente virtual permite cursar un tráfico mínimo de 25.000 mensajes/mes.

7. Guía práctica de estilo con población infantil.

La guía de estilo para generar intenciones, incluida en el Servicio de Formación, contiene un capítulo específico dedicado a la población infantil, subdividido en dos grupos de edad (de 6 a 11 años y de 12 a 17 años).

Proposición económica número tres

Suscrita por D. Rafael Alejandro López Gutiérrez, en nombre y representación de TEKNEI INFORMATION TECHNOLOGY, S.L., con NIF B86275112 y D. Fernando Pérez Borrajo en nombre y representación de AUNOA SOFTWARE, S.L con NIF B40584732, bajo compromiso de constitución de UTE, quienes se compromete a tomar a su cargo la ejecución de las mismas, por los siguientes precios:

1.- Precio a tanto alzado correspondiente a los costes fijos (servicios del 1 al 8 del apartado 5.3 del PPT).

Importe neto (IVA excluido)	21% de IVA aplicable	Importe total (IVA incluido)
58.400,00 euros	12.264,00 euros	70.664,00 euros

2.- Precio unitario correspondiente a las 400 horas totales del servicio 9 del apartado 5.3 del PPT.

Importe unitario neto	21% de IVA aplicable	Importe unitario total
-----------------------	----------------------	------------------------

Información de Firmantes del Documento





(IVA excluido) correspondiente a las 400 horas que contiene el servicio 9 del apartado 5.3 del PPT.		(IVA incluido), correspondiente a las 400 horas que contiene el servicio 9 del apartado 5.3 del PPT.
21.600,00 euros	4.536,00 euros	26.136,00 euros

Oferta las siguientes mejoras:

1. Experiencia en realización de proyectos de asistente virtual/chatbot.

- La empresa licitadora se compromete a asignar a los tres perfiles profesionales técnicos que acreditan experiencia en la realización de cuatro o más proyectos de asistente virtual/chatbot.

2. Se oferta una hora diaria adicional para el Servicio de primer nivel de atención sobre el requerido en el PPTP, de manera que se amplíe la franja de atención de primer nivel hasta 3 horas consecutivas.

3. Horas adicionales para el servicio de evolución tecnológica.

- Se ofertan 50 horas anuales adicionales a las requeridas en el PPTP, sin coste adicional para el Ayuntamiento.

4. Número de intenciones ofertadas inicialmente.

- El asistente ofertado tiene una capacidad inicial para reconocer y contemplar más de 400 intenciones

5. Número mínimo de conversaciones simultáneas a través del asistente.

- A través del asistente virtual se pueden mantener un mínimo de 100 conversaciones simultáneas o superior.

6. Tráfico de mensajes por mes a través del asistente.

- La capacidad del asistente virtual permite cursar un tráfico mínimo de 25.000 mensajes/mes.

7. Guía práctica de estilo con población infantil.

La guía de estilo para generar intenciones, incluida en el Servicio de

Información de Firmantes del Documento



MADRID





vicealcaldía

MADRID

Secretaría General Técnica
S. G. de Coordinación de los Servicios
Servicio de Régimen Administrativo y
Económico

Formación, contiene un capítulo específico dedicado a la población infantil, subdividido en dos grupos de edad (de 6 a 11 años y de 12 a 17 años).

En el caso de que se presuma que alguna de las ofertas es anormalmente baja por aplicación de los parámetros objetivos establecidos en el apartado 20 del Anexo I del PCAP, se tramitará el procedimiento previsto en el artículo 149 LCSP, y en vista de su resultado, se propondrá al órgano de contratación su aceptación o rechazo.

Seguidamente y conforme a lo que establece el artículo 157 de la LCSP, la Mesa acuerda solicitar, antes de formular propuesta de adjudicación, informe técnico sobre las proposiciones presentadas.

Se procede a la apertura del acto del tercer punto del orden del día, aprobación del acta, con el siguiente resultado:

El acta es aprobada por unanimidad de los asistentes

Sin más que tratar, se da por finalizada la sesión.

Y para que conste y surta efectos en el expediente, se extiende la presente acta en el lugar y día al principio indicados.

LA SECRETARIA

LA PRESIDENTA



Información de Firmantes del Documento

LAURA MOYA ORTIZ - ADJUNTA DEPARTAMENTO
MARÍA PÍA JUNQUERA TEMPRANO - DIRECTORA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 16/01/2023 14:18:08
Fecha Firma: 16/01/2023 14:23:29
CSV : 1564JAV8BN0AU07B

