

Spain-Sarriguren: Computer support and consultancy services

OJ S 208/2023 27/10/2023

Contract notice**Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización

National registration number: S3100000C

Postal address: c/ Cabárceno 6, 3ª Planta

Town: Sarriguren (Navarra)

NUTS code: ES220 Navarra

Postal code: 31621

Country: Spain

Contact person: Servicio de Avance Digital

E-mail: gesadmin@navarra.es**Internet address(es):**Main address: <http://www.navarra.es>Address of the buyer profile: www.contrataciones.navarra.es**I.3. Communication**The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://portalcontratacion.navarra.es/es/>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via:

<https://plataformalicitacion.navarra.es/>**I.4. Type of the contracting authority**

Regional or local authority

I.5. Main activity

General public services

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

ACUERDO MARCO DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SERVICIOS DE CONSULTORÍA PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

Reference number: 0005-0404-2023-000009

II.1.2. Main CPV code

72600000 Computer support and consultancy services

II.1.3.

Type of contract

Services

II.1.4. Short description

RESOLUCIÓN 924E/2023, de 19 de octubre, del Director General de Telecomunicaciones y Digitalización, por la que se aprueba el expediente del Acuerdo Marco para la contratación de asistencia técnica y servicios de consultoría para la transformación digital de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, para los años 2024, 2025, 2026 y 2027, por procedimiento abierto superior al umbral europeo.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 6 000 000,00 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: yes

Tenders may be submitted for maximum number of lots: 6

Maximum number of lots that may be awarded to one tenderer: 6

II.2. Description

II.2.1. Title

Consultoría estratégica en materia de transformación digital y brecha digital. Servicios de apoyo a las Oficinas de Transformación Digital.

Lot No: 1

II.2.2. Additional CPV code(s)

72600000 Computer support and consultancy services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES220 Navarra

Main site or place of performance: Navarra

II.2.4. Description of the procurement

En este Lote se incluyen los servicios de consultoría necesarios para llevar a cabo la actualización, el despliegue, seguimiento, monitorización y actualización del plan de transformación digital de Navarra (Estrategia Digital Navarra 2030) durante los 4 próximos años, así como el del Plan de Inclusión y Capacitación Digital 2021-2025 (PICD) y otros planes o estrategias del ámbito de la digitalización y transformación digital que se consideren. Dicho despliegue implicará el desarrollo de una serie de iniciativas de digitalización y proyectos en cada departamento o unidades de Gobierno de Navarra. A través de los servicios incluidos en este lote, se concretarán los proyectos y se gestionará su ejecución y seguimiento.

Asimismo, incluye servicios para el impulso y evolución del Observatorio de Transformación Digital con los principales indicadores para el seguimiento del proceso de transformación de la sociedad y administración de la Comunidad Foral de Navarra.

A través de este Acuerdo Marco, se ofrecerán también servicios de apoyo en la gestión y reporte de los fondos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (en adelante MRR), así como en la identificación de mecanismos financieros y convocatorias para el desarrollo de las iniciativas.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Memoria técnica / Weighting: 70

Quality criterion - Name: Experiencia del equipo de trabajo / Weighting: 30

Price - Weighting: 0

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 900 000,00 EUR

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Start: 01/01/2024 End: 31/12/2027

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

II.2. Description

II.2.1. Title

Diseño y desarrollo de servicios de formación y capacitación digital.

Lot No: 2

II.2.2. Additional CPV code(s)

72600000 Computer support and consultancy services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES220 Navarra

II.2.4. Description of the procurement

El entorno digital actual y futuro que trae consigo la Transformación Digital, es más amplio y complejo que cualquier otro entorno de comunicación, integración, socialización y trabajo anterior. Quienes acceden a él dependen, más que ninguna otra generación anterior, de su capacidad de discernir y manejar su propio aprendizaje, es decir, dependen más que nunca, en muchos aspectos, del capital cultural ya adquirido y del que pueda aportarles su entorno. Esto hace imprescindible que la ciudadanía tenga competencias digitales suficientes para enfrentarse a esa nueva realidad.

En este Lote se incluye la definición y desarrollo de perfiles competenciales en el marco DigComp, así como el diseño y desarrollo de unidades formativas y la evaluación de las mismas para fomentar el desarrollo de las capacidades y habilidades digitales en el ámbito de las Administraciones Públicas de Navarra, así como en el de la ciudadanía, y disminuir, de este modo, la situación de brecha digital.

Asimismo, contiene servicios de impartición de contenidos formativos, de forma online o presencial, en relación al Marco Europeo DigComp y la Transformación digital, así como servicios de diseño y operación de una red de centros de capacitación, y la implementación y operación de los sistemas de

formación online

autoevaluación

certificación/acreditación

de las competencias digitales para la ciudadanía a través de herramientas ofrecidas al público general, o a grupos específicos.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Memoria técnica / Weighting: 70

Quality criterion - Name: Experiencia del equipo de trabajo / Weighting: 30

Price - Weighting: 0

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 480 000,00 EUR

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Start: 01/01/2024 End: 31/12/2027

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

II.2. Description

II.2.1. Title

Diseño de Servicios Centrados en la Ciudadanía (User Experience UX, Total Experience TX).
Lot No: 3

II.2.2. Additional CPV code(s)

72600000 Computer support and consultancy services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES220 Navarra

II.2.4. Description of the procurement

El objetivo de Gobierno de Navarra es diseñar y construir sitios web que satisfagan las necesidades de la ciudadanía, de la forma más eficaz posible, comprendiendo los objetivos, las preferencias y los comportamientos las personas usuarias.

En esta línea y con el objetivo de poner a disposición los servicios e información al total de la ciudadanía, tiene un compromiso con el cumplimiento de los estándares de accesibilidad, en concreto el EN 301-549 en su versión más reciente.

Tanto para los nuevos sitios y aplicaciones, y dentro de un ciclo de mejora continua, aspiramos a publicar webs centradas en la ciudadanía, "citizen centric", de manera que puedan proporcionar a cada persona la información que le sea necesaria, de una manera accesible, ágil, clara, e incluso proactiva y personalizada.

En este lote se incluyen servicios de diseño, evaluación y auditoría de accesibilidad y elaboración de diagnósticos, planes, diseño y evaluación de servicios centrados en la ciudadanía, así como la coordinación de laboratorios y talleres de co-creación y evaluación de servicios.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Memoria técnica / Weighting: 70

Quality criterion - Name: Experiencia del equipo de trabajo / Weighting: 30

Price - Weighting: 0

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 300 000,00 EUR

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Start: 01/01/2024 End: 31/12/2027

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

II.2. Description

II.2.1. Title

Arquitectura, diseño y desarrollo de soluciones componibles a partir de APIs y BPC
(capacidades de negocio empaquetadas)

Lot No: 4

II.2.2. Additional CPV code(s)

72600000 Computer support and consultancy services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES220 Navarra

II.2.4. Description of the procurement

La agilidad es esencial para el éxito de la transformación digital de una organización. Los elementos necesarios para crear experiencias digitales centradas en la ciudadanía, a menudo residen en múltiples sistemas, y los proyectos de integración son costosos y largos. Gobierno de Navarra cuenta con 1700 servicios en el catálogo de trámite y unas 700 aplicaciones diferentes.

La necesidad de agilidad y flexibilidad, a la vez que la mayor necesidad de crear experiencias de usuario memorables, hace que sea conveniente enfocarse en buscar e implementar nuevos paradigmas que ayuden en esta tarea. El enfoque SOA ha sido clave en esta tarea y los PBC y el diseño componible y de microservicios deberán avanzar y agilizar en esta línea. Las capacidades empresariales empaquetadas (PBC) son componentes de software que

representan una capacidad empresarial bien definida, funcionalmente reconocible con un esquema de datos, un conjunto de servicios y un API, que a través de una arquitectura componible permite reutilizar elementos funcionales e integrarlos de manera ágil en diferentes frontales o sistemas de automatización.

Dentro del presente lote se incluyen servicios de Arquitectura y diseño de soluciones componibles y microservicios, y Coordinación, desarrollo e implantación de soluciones componibles. La agilidad es esencial para el éxito de la transformación digital de una organización. Los elementos necesarios para crear experiencias digitales centradas en la ciudadanía, a menudo residen en múltiples sistemas, y los proyectos de integración son costosos y largos. Gobierno de Navarra cuenta con 1700 servicios en el catálogo de trámite y unas 700 aplicaciones diferentes.

La necesidad de agilidad y flexibilidad, a la vez que la mayor necesidad de crear experiencias de usuario memorables, hace que sea conveniente enfocarse en buscar e implementar nuevos paradigmas que ayuden en esta tarea. El enfoque SOA ha sido clave en esta tarea y los PBC y el diseño componible y de microservicios deberán avanzar y agilizar en esta línea. Las capacidades empresariales empaquetadas (PBC) son componentes de software que representan una capacidad empresarial bien definida, funcionalmente reconocible con un esquema de datos, un conjunto de servicios y un API, que a través de una arquitectura componible permite reutilizar elementos funcionales e integrarlos de manera ágil en diferentes frontales o sistemas de automatización.

Dentro del presente lote se incluyen servicios de Arquitectura y diseño de soluciones componibles y microservicios, y Coordinación, desarrollo e implantación de soluciones componibles.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Memoria técnica / Weighting: 70

Quality criterion - Name: Experiencia del equipo de trabajo / Weighting: 30

Price - Weighting: 0

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 300 000,00 EUR

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Start: 01/01/2024 End: 31/12/2027

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

II.2. Description

II.2.1. Title

II.2.2. Additional CPV code(s)

72600000 Computer support and consultancy services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES220 Navarra

II.2.4. Description of the procurement

Liferay 7.x fue seleccionada en 2015 como la plataforma de gestión de contenidos sobre la que construir los distintos portales de Gobierno de Navarra.

Liferay 7.x es una plataforma de portal que ofrece una amplia gama de herramientas y características para construir soluciones web robustas y escalables. Además de la gestión de contenido y la integración con sistemas externos, permite desarrollar soluciones de personalización de portlets y la implementación de workflows.

La Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización está en continua evolución de sus sitios web corporativos utilizando para ello la plataforma Liferay DXP 7.x. Los nuevos sitios desarrollados también deberán ajustarse a esta tecnología preferentemente, aunque también se utiliza Drupal residualmente y debe plantear una serie de migraciones de Intranets actualmente construidas sobre Sharepoint pero que por su eminente carácter divulgativo y no tanto colaborativo se plantea evolucionar a otras plataformas, aunque en algunos casos integrados con Office 365 y Viva Connections.

En este lote se incluye:

- Los servicios de creación, migración, evolución y mantenimiento del espacio web de Gobierno de Navarra en base a tecnología de la plataforma Liferay DXP 7.x.
- Servicio de diseño técnico, desarrollo e implantación de nuevas soluciones web
- Servicios de arquitectura, mantenimiento y soporte de la plataforma
- Servicios de creación, evolución y mantenimiento de las web desarrolladas y creadas en el entorno DRUPAL dentro de Gobierno de Navarra

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Memoria técnica / Weighting: 70

Quality criterion - Name: Experiencia del equipo de trabajo / Weighting: 30

Price - Weighting: 0

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 1 020 000,00 EUR

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Start: 01/01/2024 End: 31/12/2027

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13.

Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

II.2. Description

II.2.1. Title

Servicios en la nube (SaaS) para Omnicanalidad y Mejora de la atención a la ciudadanía, ChatBots, Marketing Digital
Lot No: 6

II.2.2. Additional CPV code(s)

72600000 Computer support and consultancy services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES220 Navarra

II.2.4. Description of the procurement

En 2020 y durante el periodo de pandemia, las dificultades que como consecuencia se derivaron de ella (cese de la atención presencial y la saturación de los canales alternativos disponibles) pusieron de manifiesto la necesidad optimizar y modernizar los sistemas de atención utilizados y la introducción de nuevas vías de acceso de la ciudadanía a las Administraciones Públicas (sistemas telemáticos, chatbots, mejoras en la centralita, ...). Por otra parte, los servicios en la nube (SaaS) se han vuelto cada vez más populares en los últimos años a medida que las organizaciones buscan mejorar la eficiencia y reducir los costos.

En general, las soluciones SaaS/PaaS brindan una forma flexible y escalable para que las organizaciones mejoren sus capacidades de comunicación, servicios a la ciudadanía, chatbots y marketing digital. Mediante el uso de estas soluciones, las organizaciones pueden mejorar la eficiencia, reducir costos y brindar una mejor experiencia a la ciudadanía. El presente Lote incluye servicios de arquitectura, diseño, coordinación e implementación de soluciones contact center omnicanal, gestión de relaciones con la ciudadanía (en adelante CRM), Chatbots/Buscadores y Marketing Digital.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Memoria técnica / Weighting: 70

Quality criterion - Name: Experiencia del equipo de trabajo / Weighting: 30

Price - Weighting: 0

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 360 000,00 EUR

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Start: 01/01/2024 End: 31/12/2027

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

II.2. Description

II.2.1. Title

Servicios de Plataforma (PaaS u on-premises) para personalización, analítica web
Lot No: 7

II.2.2. Additional CPV code(s)

72600000 Computer support and consultancy services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES220 Navarra

II.2.4. Description of the procurement

El Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, señala como 4 grandes objetivos: mejorar la eficiencia administrativa, incrementar la transparencia y la participación, garantizar servicios digitales fácilmente utilizables y mejorar la seguridad jurídica.

Por otra parte, en el título preliminar del Reglamento, se señalan los principios generales que debe respetar el sector público en sus actuaciones y relaciones electrónicas. Entre estos principios se especifica el principio de personalización y proactividad, entendido como la capacidad de las Administraciones Públicas para que, partiendo del conocimiento adquirido de la persona usuaria final del servicio, proporcione servicios pre cumplimentados y se anticipe a las posibles necesidades.

En línea con este real decreto y con las prioridades marcadas en su estrategia de digitalización de Navarra (EDN2030), en la cual se quiere mejorar los servicios ofrecidos basados en Datos, desde la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización, se han iniciado proyectos de análisis de uso de trámites y personalización de servicios. Tanto desde la estrategia de conocer de manera precisa, el uso y la experiencia de usuario de los trámites, así como desde la estrategia de personalización y proactividad, se observan las herramientas de analítica del comportamiento y personalización web como una gran oportunidad de mejora para alcanzar los objetivos marcados.

El presente lote incluye los servicios de arquitectura, diseño, coordinación e implementación de soluciones de personalización y analítica web.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Memoria técnica / Weighting: 70

Quality criterion - Name: Experiencia del equipo de trabajo / Weighting: 30

Price - Weighting: 0

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 360 000,00 EUR

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Start: 01/01/2024 End: 31/12/2027

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information**II.2. Description****II.2.1. Title**

Arquitectura, diseño e implantación soluciones Digital Workspace y Sitios Sharepoint
Lot No: 8

II.2.2. Additional CPV code(s)

72600000 Computer support and consultancy services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES220 Navarra

II.2.4. Description of the procurement

El espacio de trabajo digital está diseñado para mejorar la productividad y la colaboración, al simplificar el acceso a herramientas e información, reducir el tiempo y el esfuerzo necesarios para realizar tareas rutinarias y permitir que el personal empleado trabaje con mayor flexibilidad.

Los entornos colaborativos tienen cada vez mayor presencia en nuestros entornos de trabajo donde el espacio intranet-extranet facilita la integración de equipos, teletrabajo y colaboración. Gobierno de Navarra emplea fundamentalmente la plataforma Sharepoint para estos entornos. Actualmente, las soluciones de intranet on-premises Sharepoint conviven con soluciones de Sharepoint on-line / Viva Connections de la mano de Teams y Office 365. SharePoint y Teams están relacionados en el sentido de que pueden integrarse para proporcionar una solución de colaboración más completa.

El presente Lote incluye los trabajos de arquitectura, creación, migración y evolución de los espacios colaborativos de Gobierno de Navarra tanto para Sharepoint on-premises como Viva Connectios (Sharepoint on-line) e integraciones con soluciones digital workspace.

El presente lote incluye los servicios de implementación soluciones workspace en diferentes entornos: Sharepoint on-premises, Viva Connections, otras plataformas Intranet, así como el soporte, gobernanza e integración de estas plataformas.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Memoria técnica / Weighting: 70

Quality criterion - Name: Experiencia del equipo de trabajo / Weighting: 30

Price - Weighting: 0

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 480 000,00 EUR

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Start: 01/01/2024 End: 31/12/2027

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

II.2. Description

II.2.1. Title

Minería, Optimización y Robotización de Procesos (RPA), Low-Code
Lot No: 9

II.2.2. Additional CPV code(s)

72600000 Computer support and consultancy services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES220 Navarra

II.2.4. Description of the procurement

Gobierno de Navarra quiere continuar los pasos iniciados en el ámbito de la automatización de procesos mediante tecnología RPA como vía para la mejora de la eficiencia y productividad en los procesos de negocio, con la definición de una metodología y modelo de gobierno de proyectos de automatización de procesos mediante software (RPA).

La Robotización de Procesos (RPA), minería y optimización de procesos pueden ayudar a la administración a mejorar la eficiencia y calidad de sus procesos, y Low-Code puede facilitar la implementación de soluciones automatizadas. Juntos, estas soluciones pueden ayudar a la administración a reducir costes, mejorar la calidad de sus servicios y aumentar la productividad del personal público.

Los servicios consistirán en la realización de:

Definición y/o evolución de una metodología y modelo de gobierno de proyectos de automatización de procesos mediante software

Un análisis de procesos susceptibles de automatización mediante robots de software dentro de una unidad de negocio y desarrollar pruebas de concepto y proyectos que permitan confirmar que la tecnología RPA es adecuada para dichos procesos.

Implantación de soluciones de minería de procesos que permitan detectar problemas, plantear mejoras o implantar decisiones automatizadas que tengan un impacto directo en los servicios y trámites que se ofrecen a la ciudadanía.

Análisis y rediseño de procesos que tengan un impacto directo en los servicios y trámites que se ofrecen a la ciudadanía.

Implementación de solución con Low Code

Servicios de arquitectura, soporte, Mantenimiento y evolución de las plataformas y soluciones

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Memoria técnica / Weighting: 70

Quality criterion - Name: Experiencia del equipo de trabajo / Weighting: 30

Price - Weighting: 0

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 360 000,00 EUR

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Start: 01/01/2024 End: 31/12/2027

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

II.2. Description

II.2.1. Title

Analítica de datos, IoT, Gobernanza de datos, Cuadros de mando de decisión
Lot No: 10

II.2.2. Additional CPV code(s)

72600000 Computer support and consultancy services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES220 Navarra

II.2.4. Description of the procurement

El incremento exponencial del volumen de datos que se generan dentro y fuera de las Administraciones Públicas supone un nuevo reto para todas las organizaciones. El Gobierno de Navarra trabaja en el desarrollo de nuevos mecanismos de gestión que permitan dotar de inteligencia los datos con todas las garantías para la ciudadanía.

En este Lote se incluye las labores de consultoría e implementación en los ámbitos de la Gobernanza de los datos, su estandarización, calidad y seguridad que permita mejorar los procesos de decisión e innovar en base a datos.

Así mismo, se incluye en este Lote el diseño, construcción e implantación o adecuación de plataformas y sistemas de información orientados a la extracción, transformación y carga de datos (ETL), incluyendo casos de uso que precisen ingesta masiva de datos y/o computación distribuida a gran escala (Internet de las cosas, Big Data), además de su explotación, análisis y visualización para usuario final (Business Intelligence) y análisis e implementación de proyectos de procesos de decisión en base a datos, en el ámbito de la Administración Pública, que redunden en el bienestar de la ciudadanía.

Los servicios que se incluye en este lote son proyectos de gobernanza de datos, proyectos de analítica, proyectos de transformación de datos y generación de datasets y proyectos de visualización de datos.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Memoria técnica / Weighting: 70

Quality criterion - Name: Experiencia del equipo de trabajo / Weighting: 30

Price - Weighting: 0

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 1 000 000,00 EUR

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Start: 01/01/2024 End: 31/12/2027

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

II.2. Description

II.2.1. Title

Machine Learning (ML) y Deep Learning (DL) para análisis predictivo, procesamiento de Lenguaje Natural, IA generativa
Lot No: 11

II.2.2. Additional CPV code(s)

72600000 Computer support and consultancy services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES220 Navarra

II.2.4. Description of the procurement

El aprendizaje automático y el aprendizaje profundo pueden mejorar en gran medida la toma de decisiones mediante el uso de información y predicciones basadas en datos. El procesamiento del lenguaje natural (NLP) permiten el análisis de datos no estructurados, como texto y voz. Y por último la IA generativa y grandes modelos de lenguaje están planteando nuevas oportunidades y retos a los que hacer frente.

Gobierno de Navarra desde la Oficina del Dato busca aprovechar el valor de los datos para la toma de decisiones y para la innovación, además de la eficiencia y calidad, para lo cual la Inteligencia será una herramienta esencial, pero siempre bajo un prisma de soberanía de datos, gobernanza, seguridad y ética.

Los algoritmos de aprendizaje automático se pueden entrenar, preferiblemente y sobretodo en el caso de aprendizaje profundo, con grandes cantidades de datos para identificar patrones y predecir resultados. El análisis predictivo se puede utilizar para pronosticar tendencias, identificar riesgos potenciales y optimizar las decisiones en diferentes ámbitos como sanidad, medio ambiente, economía, etc...

El procesamiento del lenguaje natural (PLN) puede ser de gran utilidad en la administración dónde se trabaja con grandes volúmenes de información en formato texto y se trabaja para proporcionar un servicio eficiente al ciudadano. Algunas de ellas son:

1. Búsqueda y recuperación de información: tenemos la oportunidad de facilitar a la ciudadanía y al personal de la administración un acceso fácil a la información que necesita.
2. Traducción automática: Navarra como comunidad bilingüe y con vocación europea y territorio de acogida necesita agilizar sus procesos de traducción.
3. Resumen automático de texto: Los algoritmos de PLN pueden analizar y resumir grandes volúmenes de texto, extrayendo las ideas principales y creando resúmenes concisos.
4. Chatbots y asistentes virtuales: Los sistemas de PLN se utilizan en la creación de chatbots y asistentes virtuales para proporcionar respuestas automatizadas a preguntas frecuentes, brindar asistencia en línea y mejorar la experiencia del usuario.
5. Extracción de información: El PLN puede identificar y extraer información específica de textos no estructurados, como nombres de personas, lugares, fechas, eventos, entre otros, lo que facilita el procesamiento y la organización de grandes cantidades de datos.

La IA generativa, los grandes modelos fundaciones y los específicos del lenguaje han irrumpido en 2023 abriendo nuevas rutas para resolver los casos de uso anteriores con un menor esfuerzo en el etiquetado y tratamiento de los datos de entrenamiento, pero incorporando nuevos retos como la privacidad, el consumo de recursos, el rigor en las propuestas y la explicabilidad de las mismas. Gestionando todos estos aspectos, este nuevo paradigma podrá contribuir, de una manera ágil, a mejorar la eficiencia administrativa y la atención a la ciudadanía, así como aportar nuevas soluciones a problemas que aprovechen su potencial de análisis y generación de contenidos.

Los servicios que se incluye en este lote son:

Proyecto Machine Learning (ML) o Deep Learning (DL) para análisis predictivo,

Proyecto Procesado de Lenguaje Natural

Proyecto / Servicios IA generativa.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Memoria técnica / Weighting: 70

Quality criterion - Name: Experiencia del equipo de trabajo / Weighting: 30

Price - Weighting: 0

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 440 000,00 EUR

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Start: 01/01/2024 End: 31/12/2027

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

The procurement involves the establishment of a framework agreement

Framework agreement with several operators

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 23/11/2023 Local time: 23:59

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Spanish

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 3 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 27/11/2023 Local time: 10:00

Place:

Modo telemático

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic invoicing will be accepted

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Consejero del Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital

Postal address: c/ Cabárceno 6, Planta tercera

Town: Sarriguren

Postal code: 31621

Country: Spain

VI.4.2. Body responsible for mediation procedures

Official name: Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra

Postal address: C/ Iturrama 10, planta baja

Town: Pamplona

Postal code: 31007

Country: Spain

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Cabe interponer reclamación especial en materia de contratación pública ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra, en el plazo de diez días naturales, en los términos establecidos en el artículo 124 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, o bien, recurso de alzada ante el consejero de Universidad, Innovación y Transformación Digital, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de la notificación de la presente resolución, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 126 de la Ley Foral 11/2019, de 11 de marzo, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del Sector Público Institucional Foral, y 121 y 122 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Secretaría General Técnica del Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital

Postal address: c/ Cabárceno 6, Planta tercera

Town: Sarriguren

Postal code: 31621

Country: Spain

VI.5. Date of dispatch of this notice

23/10/2023