



CODI DE VERIFICACIÓ	4B4H0Q205D2V715Q0Q9N		
PROCEDIMENT	V230 Contractacions de serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/36842/2021	DOCUMENT NÚM.	964817/2022
ÀREA	Planificació, Territori i Economia		
UNITAT	Contractació		

APROVAR LA CLASSIFICACIÓ DE LES OFERTES I REQUERIR A L'EMPRESA ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA SAU, CONSIDERADA COM A MÉS AVANTATJOSA, LA DOCUMENTACIÓ PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC D'ATENCIÓ CIUTADANA I SERVEIS DIFERITS 010 DE L'AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET.

El tinent d'alcaldia, titular de l'Àrea de Planificació, Territori i Economia, en exercici de les facultats que per a l'administració executiva li corresponen a aquesta Àrea pel Decret 6383/2022, de 26 de maig, en relació amb el procediment que es segueix per a la contractació del servei telefònic d'atenció ciutadana i serveis diferits 010 de l'Ajuntament de l'Hospitalet.

Per Acord de la Junta de Govern Local 26/325/2022, en sessió celebrada el dia 6 de juliol de 2022, es va aprovar la contractació del servei telefònic d'atenció ciutadana i serveis diferits 010 de l'Ajuntament de l'Hospitalet (AS-1/2022).

Dins del termini atorgat per a la presentació d'ofertes s'han presentat proposició per part dels següents licitadors:

1. ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA, SAU
2. SERVIFORM, SA
3. ABAI BUSINESS SOLUTIONS, SAU

La Mesa de Contractació celebrada el dia 8 de setembre de 2022 va procedir a l'obertura del sobre 1 i del sobre 2 i va remetre la documentació tècnica corresponent als judicis de valor als serveis tècnics municipals per a la seva valoració.

La Mesa de Contractació celebrada el dia 27 d'octubre de 2022 va donar compte de la puntuació obtinguda per les empreses en els criteris avaluable per judici de valor, segons l'informe tècnic, va procedir a l'obertura del sobre 3 i va remetre les ofertes econòmiques als serveis tècnics per a la seva valoració, inclosa la determinació d'ofertes anormalment baixes, i la seva classificació si s'escau.

La Mesa de Contractació celebrada el dia 10 de novembre de 2022 va acordar requerir l'empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA SAU i l'empresa ABAI BUSINESS SOLUTIONS SAU perquè en un termini de 3 dies hàbils des del requeriment, aportessin la fulla de característiques del fabricant on s'indica la capacitat d'interpretació del llenguatge natural o la funcionalitat de la IA necessàries per a considerar l'eina com a puntuable, tal i com s'especifica al punt 9.1.4 i al punt 4 de l'annex I del plec de clàusules administratives particulars.

La Mesa de Contractació celebrada el dia 24 de novembre de 2022 va donar-se per assabentada del compliment dels requeriments formulats a l'empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA SAU i a l'empresa ABAI BUSINESS SOLUTIONS SAU.

A la mateixa sessió, a la vista de l'informe tècnic de valoració de tots els criteris, la Mesa va acordar, per unanimitat, assignar la puntuació obtinguda per les empreses i classificar-les pel següent ordre decreixent:



EMPRESA	Criteris judici de valor	Criteris automàtics	Total punts
1. ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA, SAU	20,250	75,000	95,250
2. SERVIFORM, SA	12,000	64,071	76,071
3. ABAI BUSINESS SOLUTIONS, SAU	16,500	40,641	57,141

Considerant com a oferta més avantatjosa la presentada per l'empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA SAU, per un import màxim de 3.089.832,00 euros IVA exclòs pels següents preus unitaris inclosos en la seva proposició:

Prestació	Preu unitari màxim	Preu oferta ATENTO	Interaccions estimades	Import sense IVA
Trucades centraleta.	1,34 €	1,18 €	22.500,00	26.550,00
Trucades Atenció.	2,45 €	2,16 €	810.000,00	1.749.600,00
Atenció diferida.	2,34 €	2,06 €	60.000,00	123.600,00
Tràmits simples.	3,68 €	3,24 €	60.000,00	194.400,00
Tràmits complexos.	5,35 €	4,71 €	60.000,00	282.600,00
Assistència a la tramitació.	5,57 €	4,90 €	24.000,00	117.600,00
Emissió de trucades.	2,45 €	2,16 €	81.000,00	174.960,00
Atenció automatitzada.	0,23 €	0,20 €	30.000,00	6.000,00
Tècnic.	37,73 €	33,20 €	600,00	19.920,00
Enquesta de satisfacció	31.314,00 €	27.556,32 €	1,00	27.556,32
				2.722.786,32 €

Així com les següents millores presentades en la seva oferta:

- Afegir en l'estructura de govern del servei i relació amb l'Ajuntament les figures de:
 - KAM – Key Account Manager. Gerent de comptes clau.
 - Equip d'automatització: Responsables del desenvolupament, implantació i explotació d'aplicacions per a l'atenció automàtica de converses.
 - Equip de WFM: Optimització del recursos i monitoritzacions de l'activitat.
- Comitè d'innovació. Propostes de millora i de canvis en quant a transformació digital del servei.
- Opció del teletreball davant situacions de contingència.
- Plataforma pròpia de formació "Atento Contigo": Entorn virtual d'aprenentatge que inclou mòduls ad hoc per al Servei del 010 de l'Ajuntament.
- Solució Xtrabot: Activació IVR 24x7: Assistent conversacional multicanal.
 - Propostes d'automatització:
 - Assistent virtual: discriminació de trucades als diferents serveis basat en pregunta oberta.
 - Reclamacions/queixes/felicitacions: Transcripció i/o resum (speech to text per a la seva atenció i anàlisi).
 - Solució de gestió documental: SharePoint.
- Reducció dels temps d'implementació de 3 dies a 2 dies per als canvis o modificacions dels missatges d'espera això com del canvi de la música d'espera o retenció.

I ho va elevar a l'òrgan de contractació, en virtut de l'art. 150 de la Llei 9/2017 de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

L'empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA SAU ha presentat el Document Europeu Únic de Contractació.

Tal i com disposa l'art. 150.2 de la Llei 9/2017 de 8 de novembre, de contractes del sector públic, i les clàusules 7 i 12 del plec de condicions administratives particulars, el licitador



proposat com adjudicatari serà requerit perquè en el termini de 10 dies hàbils comptadors des de l'endemà de la recepció del requeriment, presenti la documentació acreditativa del compliment dels requisits de capacitat, aptitud i solvència establerts en el plec, i del compliment de les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social imposades per les disposicions vigents, així com la constitució de la garantia definitiva del contracte, corresponent al 5% del pressupost base de licitació IVA exclòs, i l'altra documentació que sigui procedent.

Vist l'informe jurídic i la documentació que integra l'expedient administratiu.

Aquest tinent d'alcaldia, titular de l'Àrea de Planificació, Territori i Economia, en exercici de les facultats que li han estat delegades per la Junta de Govern Local a l'acord de 26 de juny de 2019 (BOP 05/07/2019), modificat per l'acord de la Junta de Govern Local de 6 d'agost de 2021, publicat al BOPB el 13 d'agost de 2021,

RESOL:

Primer.- APROVAR la classificació de les ofertes presentades a la contractació del servei d'atenció telefònica i serveis diferits 010 de l'Ajuntament de l'Hospitalet, i DECLARAR com a més avantatjosa la presentada per l'empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA SAU, per un import màxim de 3.089.832,00 euros IVA exclòs pels preus unitaris i les millores incloses en la seva proposició, de conformitat amb la Mesa de Contractació celebrada el dia 24 de novembre de 2022, i REQUERIR aquesta empresa perquè, en el termini de 10 dies hàbils comptadors des de l'endemà de la recepció del requeriment, presenti la documentació acreditativa del compliment dels requisits de capacitat, aptitud i solvència establerts en el plec, així com del compliment de les seves obligacions tributàries i amb la Seguretat Social imposades per les disposicions vigents, i l'altra documentació que sigui procedent, de conformitat amb la clàusula 7 i 12 del plec de clàusules administratives particulars que regeixen aquesta licitació i amb l'art. 150.2 de la Llei 9/2017 de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

Per presentar la documentació requerida, caldrà registrar-la a través de la Seu Electrònica de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat: <https://seuelectronica.l-h.cat/> - Tràmits – Tràmits destacats - Aportar documentació a un expedient obert.

Indicant com a referència el número d'expedient administratiu d'AUPAC (AJT/36842/2021). La documentació que s'aporti disposarà de signatura electrònica vàlida i haurà de permetre una visualització i comprensió correctes.

Segon.- REQUERIR l'empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA SAU perquè en el termini de 10 dies hàbils comptadors des de l'endemà de la recepció del requeriment, constitueixi la garantia definitiva del contracte per la quantitat de 154.491,60 euros, corresponent al 5% del pressupost de licitació IVA exclòs. Si la garantia es constitueix mitjançant aval bancari o assegurança de caució, aquest s'haurà de presentar degudament intervingut per fedatari públic. La constitució de la garantia s'acreditarà mitjançant carta de pagament expedida per la Tresoreria.

Tercer.- ADVERTIR a l'empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA SAU que, en el cas de no complimentar els anteriors requeriments en el termini indicat, s'entendrà que el licitador ha retirat la seva oferta, procedint a exigir-li l'import del 3% del pressupost base de licitació IVA exclòs en concepte de penalitat, i es procedirà a requerir el mateix al següent licitador segons l'ordre de classificació de les ofertes; tot de conformitat amb el que disposa l'art. 150.2 de la Llei 9/2017 de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

Quart.- Comunicar aquesta resolució als serveis tècnics per al seu coneixement i als efectes adients.



Cinquè.- Notificar aquest acte administratiu a les empreses interessades, contra el qual podran interposar els recursos que figuren a continuació.

Contra aquest acte de tràmit no qualificat, que no exhaureix la via administrativa, no es podrà interposar cap recurs, sense perjudici del disposat a l'article 112.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.