

Àrea: Comercial

Expedient: HSE00007/2023

Tipus de procediment: Obert

Objecte: Subministrament d'un programari de Call Center i dels serveis associats

Assumpte: Acta d'obertura del Sobre núm. 3, relatiu a la proposta avaluable mitjançant l'aplicació de fórmules

ACTA D'OBERTURA PÚBLICA DEL SOBRE NÚM. 3, RELATIU A L'OFERTA AVALUABLE MITJANÇANT L'APLICACIÓ DE FÓRMULES

A Barcelona, el dia 10 de agost de 2023 a les 11.00h, es constitueix la Mesa de Contractació, de manera virtual a través de l'eina Google Meets, amb els següents assistents:

- **President:** Alexandre Hernández Ossó, Director del Grup Operatiu Jurídic Contractual de l'Assessoria Jurídica.
- **Secretària:** Maria Andrea Pey Rubio, Advocada del Grup Operatiu Jurídic Contractual de l'Assessoria Jurídica.
- **Vocal 1:** Sara Lozano García; Àrea Comercial.
- **Vocal 2:** Cristina Aguilar Rúbies, Tècnic de suport del Grup Operatiu Jurídic Contractual de l'Assessoria Jurídica en substitució d'Anna Moya Arasil Tècnic especialista del Grup Operatiu Jurídic Contractual de l'Assessoria Jurídica.

Desenvolupament de la sessió:

Primer.- L'objecte de la present sessió és deixar constància del resultat obtingut en la valoració de la proposta tècnica continguda en el Sobre núm. 2 de les ofertes presentades i admeses.

En segon lloc, procedir a l'obertura del Sobre núm. 3 de les ofertes presentades i admeses, el qual comprèn la proposta avaluable mitjançant l'aplicació de fórmules.

I, finalment, proposar l'adjudicació del contracte de referència.

Segon.- Els membres de la Mesa declaren no incórrer en cap situació de conflicte d'interès en relació amb aquest procediment.

Tercer.- En data 19 de juliol de 2023, es va procedir a l'obertura del Sobre núm. 2 en el procediment de referència, relatiu a la proposta tècnica la valoració de la qual depèn d'un judici de valor.

Quart.- Acte seguit, es realitza la lectura de l'informe de valoració emès en data 3 de agost de 2023, fet seu per la Mesa de Contractació. Segons el referit Informe, les puntuacions obtingudes per les empreses són les següents:

Taula de puntuació					
Puntuació màxima	Punts (màxima puntuació)	<u>COMWAYS.EU</u>	<u>TELE CONTACT. S.L</u>	<u>TPARTNER NETWORK SERVICES SLU</u>	<u>VODAFONE</u>
1. Solució Proposada	15 punts	6 punts	10 punts	0 punts	0 punts
2. Metodologia de Treball	24 punts	7 punts	18 punts	21 punts	3 punts
3. Gestió i Governança del servei	10 punts	10 punts	10 punts	0 punts	5 punts
Total	49 punts	23 punts	38 punts	21 punts	8 punts

Tenint en compte l'anterior, les empreses COMWAYS.EU, TPARTNER NETWORK SERVICES SLU, i VODAFONE no han aconseguit la puntuació mínima fixada a la Clàusula X del quadre de característiques del Plec de Clàusules Particulars. Aquesta clàusula estableix una puntuació mínima de 24,50 punts perquè s'avaluï l'oferta avaluable mitjançant l'aplicació de fórmules. Per tant, en no haver assolit la puntuació mínima fixada, aquestes empreses haurien de ser excloses del procediment de licitació de referència.

Cinquè.- En data 3 d'agost de 2023, pels motius exposats anteriorment, es reuní la Mesa de Contractació per proposar l'exclusió, del procediment de referència, de les següents empreses:

- COMWAYS.EU
- TPARTNER NETWORK SERVICES SLU
- VODAFONE ESPAÑA SAU

Sisè.- En data 8 d'agost de 2023, l'Òrgan de Contractació resolgué excloure les empreses anteriorment referides, del procediment de contractació de referència per no haver assolit la puntuació mínima exigida a l'Apartat X del Quadre de referències del Plec de Clàusules Particulars, i en la mateixa data, es va notificar a totes les empreses participants.

Setè.- Havent-se tramitat el procediment mitjançant Sobre Digital 2.0, en la sessió d'obertura del Sobre núm. 3 de l'oferta presentada i admesa, es procedeix a aplicar les credencials a la Plataforma de Contractació.

Vuitè.- Es deixa constància que el pressupost de bàsic de licitació ascendeix a 417.256,40 euros (IVA inclòs).

Novè.- Acte seguit, es procedeix a l'obertura de la proposició avaluable mitjançant fórmules presentada per l'empresa admesa a la licitació, essent els preus i conceptes oferts els que es reproduïxen a continuació:

- **TELECONTACT, S.L.**

PROGRAMARI CALL CENTER

CONCEPTE	Preu Unitari Ofertat (sense IVA)	IVA (21%)	Preu Unitari Ofertat (amb IVA)
Llicència AWS	37 €	7,77 €	44,77 €
Llicència Assessor	90 €	18,90 €	108,90 €
Llicència Administrador	81 €	17,01 €	98,01 €
Llicència Supervisor	81 €	17,01 €	98,01 €

Servei d'ús de les comunicacions (consums trucades IP).

País	Tipus trucada	Preu Unitari Ofertat (sense IVA)	IVA (21%)	Preu Unitari Ofertat (amb IVA)
ANDORRA	Fixe	0,032 €	0,01 €	0,039 €
ARGENTINA	Fixe	0,055 €	0,01 €	0,067 €
ÀUSTRIA	Fixe	0,024 €	0,01 €	0,029 €
BÈLGICA	Fixe	0,040 €	0,01 €	0,048 €
BOLÍVIA	Fixe	0,152 €	0,03 €	0,184 €
	Mòbil	0,258 €	0,05 €	0,312 €
BRASIL	Fixe	0,035 €	0,01 €	0,042 €
XILE	Fixe	0,036 €	0,01 €	0,044 €
	Mòbil	0,296 €	0,06 €	0,358 €
XINA	Fixe	0,183 €	0,04 €	0,221 €
COLÒMBIA	Fixe	0,049 €	0,01 €	0,059 €
	Mòbil	0,133 €	0,03 €	0,161 €
COSTA RICA	Fixe	0,019 €	0,00 €	0,023 €
REPÚBLICA TXECA	Fixe	0,034 €	0,01 €	0,041 €
DINAMARCA	Fixe	0,014 €	0,00 €	0,017 €
DOMINICANA	Fixe	0,29 €	0,06 €	0,363 €
	Mòbil	0,29 €	0,06 €	0,363 €
L' EQUADOR	Fixe	0,125 €	0,03 €	0,16 €
	Mòbil	0,25 €	0,05 €	0,31 €

EL SALVADOR	Fixe	0,270 €	0,06 €	0,327 €
	Mòbil	0,270 €	0,06 €	0,327 €
FINLÀNDIA	Fixe	0,063 €	0,01 €	0,076 €
FRANÇA	Fixe	0,010 €	0,00 €	0,012 €
ALEMANYA	Fixe	0,018 €	0,00 €	0,022 €
GRÈCIA	Fixe	0,014 €	0,00 €	0,017 €
GUATEMALA	Fixe	0,29 €	0,06 €	0,363 €
HONDURES	Fixe	0,217 €	0,05 €	0,263 €
	Mòbil	0,185 €	0,04 €	0,224 €
HUNGRIA	Fixe	0,013 €	0,00 €	0,016 €
ISLÀNDIA	Fixe	0,028 €	0,01 €	0,034 €
	Mòbil	0,045 €	0,01 €	0,06 €
IRLANDA	Fixe	0,014 €	0,00 €	0,017 €
ITÀLIA	Fixe	0,017 €	0,00 €	0,021 €
LUXEMBURG	Fixe	0,022 €	0,00 €	0,027 €
MALTA	Fixe	0,022 €	0,00 €	0,027 €
MÈXIC	Fixe	0,070 €	0,01 €	0,085 €
MARROC	Fixe	0,173 €	0,04 €	0,209 €
	Mòbil	0,50 €	0,11 €	0,65 €
HOLANDA	Fixe	0,016 €	0,00 €	0,019 €
	Mòbil	0,064 €	0,01 €	0,077 €
NICARAGUA	Fixe	0,189 €	0,04 €	0,229 €
	Mòbil	0,29 €	0,06 €	0,363 €
NORUEGA	Fixe	0,018 €	0,00 €	0,022 €
EEUU	Mòbil	0,014 €	0,00 €	0,017 €
PANAMÀ	Fixe	0,059 €	0,01 €	0,071 €
	Mòbil	0,183 €	0,04 €	0,221 €
PARAGUAI	Fixe	0,29 €	0,06 €	0,363 €
	Mòbil	0,167 €	0,04 €	0,202 €
PERÚ	Fixe	0,023 €	0,00 €	0,028 €
	Mòbil	0,11 €	0,03 €	0,146 €
POLÒNIA	Fixe	0,015 €	0,00 €	0,018 €
PORTUGAL	Fixe	0,024 €	0,01 €	0,029 €
ESLOVÈNIA	Fixe	0,024 €	0,01 €	0,029 €
	Mòbil	0,135 €	0,03 €	0,163 €
ESPANYA	Fixe	0,009 €	0,00 €	0,011 €
	Mòbil	0,027 €	0,01 €	0,033 €
SUÈCIA	Fixe	0,011 €	0,00 €	0,013 €
SUÏSSA	Fixe	0,030 €	0,06 €	0,036 €
	Mòbil	0,900 €	0,19 €	1,089 €
REGNE UNIT	Fixe	0,012 €	0,00 €	0,015 €
L' URUGUAY	Fixe	0,080 €	0,02 €	0,097 €
VENEÇUELA	Fixe	0,30 €	0,01 €	0,077 €
	Mòbil	0,30 €	0,06 €	0,363 €

Manteniment, actualització i administració tècnica del programari (Mant. Correctiu, perfectiu i evolutiu)

CONCEPTE	Preu Unitari Ofertat (sense IVA)	IVA (21%)	Preu Unitari Ofertat (amb IVA)
Perfil Analista – Programador	68 €	14,28 €	82,28 €
Perfil Programador	68 €	14,28 €	82,28 €

Vuitè.- En la valoració dels preus oferts per l'empresa, es constata que els preus oferts no superen els preus màxims establerts a l'apartat E del Quadre de característiques del Plec de Clàusules Particulars. Així mateix, es constata que cap oferta presenta valors que la facin presumptament anormal o desproporcionada.

Novè.- Aplicats els criteris d'adjudicació el valor del qual es determina mitjançant fórmules previstos a l'apartat Y del Quadre de característiques del Plec de Clàusules Particulars, les puntuacions obtingudes per l'empresa són les següents:

- **TELECONTACT, S.L.**

Concepte	Puntuació obtinguda
Llicència AWS	9
Llicència Assessor	9
Llicència Administrador	7
Llicència Supervisor	7

País	Tipus trucada	Puntuació obtinguda
ANDORRA	Fixe	0,17
ARGENTINA	Fixe	0,16
ÀUSTRIA	Fixe	0,16
BÈLGICA	Fixe	0,16
BOLÍVIA	Fixe	0,16
	Mòbil	0,16
BRASIL	Fixe	0,16
XILE	Fixe	0,16
	Mòbil	0,16
XINA	Fixe	0,16
COLÒMBIA	Fixe	0,31
	Mòbil	0,31
COSTA RICA	Fixe	0,31
REPÚBLICA TXECA	Fixe	0,16
DINAMARCA	Fixe	0,17
REPÚBLICA DOMINICANA	Fixe	0,16
	Mòbil	0,16
L' EQUADOR	Fixe	0,16

	Mòbil	0,16
EL SALVADOR	Fixe	0,16
	Mòbil	0,16
FINLÀNDIA	Fixe	0,16
FRANÇA	Fixe	0,16
ALEMANYA	Fixe	0,16
GRÈCIA	Fixe	0,16
GUATEMALA	Fixe	0,16
HONDURES	Fixe	0,16
	Mòbil	0,16
HUNGRIA	Fixe	0,16
ISLÀNDIA	Fixe	0,16
	Mòbil	0,16
IRLANDA	Fixe	0,16
ITÀLIA	Fixe	0,16
LUXEMBURG	Fixe	0,16
MALTA	Fixe	0,16
MÈXIC	Fixe	0,31
MARROC	Fixe	0,16
	Mòbil	0,16
HOLANDA	Fixe	0,16
	Mòbil	0,16
NICARAGUA	Fixe	0,16
	Mòbil	0,16
NORUEGA	Fixe	0,16
EEUU	Mòbil	0,16
PANAMÀ	Fixe	0,16
	Mòbil	0,16
PARAGUAI	Fixe	0,16
	Mòbil	0,16
PERÚ	Fixe	0,16
	Mòbil	0,16
POLÒNIA	Fixe	0,16
PORTUGAL	Fixe	0,16
ESLOVÈNIA	Fixe	0,16
	Mòbil	0,16
ESPANYA	Fixe	0,31
	Mòbil	0,31
SUÈCIA	Fixe	0,16
SUÏSSA	Fixe	0,16
	Mòbil	0,16
REGNE UNIT	Fixe	0,16
L' URUGUAY	Fixe	0,16
VENEÇUELA	Fixe	0,16
	Mòbil	0,16

Concepte	Puntuació obtinguda
Perfil Analista – Programador	4
Perfil Programador	4

Desè.- D'acord amb els criteris d'adjudicació previstos al Plec de Clàusules Particulars i ateses les puntuacions obtingudes, es fa constar la següent classificació per ordre decreixent:

	Puntuació sobre 2	Puntuació sobre 3	Puntuació total
TELECONTACT, S.L.	38 punts	51 punts	89 punts

En conseqüència, la Mesa de contractació adopta el següent

ACORD

Primer.- PROPOSAR ADJUDICAR el Contracte a la següent empresa licitadora i pels preus i conceptes següents:

- **TELECONTACT, S.L.**

PROGRAMARI CALL CENTER

CONCEPTE	Preu Unitari Ofertat (sense IVA)	IVA (21%)	Preu Unitari Ofertat (amb IVA)
Llicència AWS	37 €	7,77 €	44,77 €
Llicència Assessor	90 €	18,90 €	108,90 €
Llicència Administrador	81 €	17,01 €	98,01 €
Llicència Supervisor	81 €	17,01 €	98,01 €

Servei d'ús de les comunicacions (consums trucades IP).

País	Tipus trucada	Preu Unitari Ofertat (sense IVA)	IVA (21%)	Preu Unitari Ofertat (amb IVA)
ANDORRA	Fixe	0,032 €	0,01 €	0,039 €
ARGENTINA	Fixe	0,055 €	0,01 €	0,067 €
ÀUSTRIA	Fixe	0,024 €	0,01 €	0,029 €
BÈLGICA	Fixe	0,040 €	0,01 €	0,048 €
BOLÍVIA	Fixe	0,152 €	0,03 €	0,184 €
	Mòbil	0,258 €	0,05 €	0,312 €
BRASIL	Fixe	0,035 €	0,01 €	0,042 €
XILE	Fixe	0,036 €	0,01 €	0,044 €
	Mòbil	0,296 €	0,06 €	0,358 €
XINA	Fixe	0,183 €	0,04 €	0,221 €
COLÒMBIA	Fixe	0,049 €	0,01 €	0,059 €
	Mòbil	0,133 €	0,03 €	0,161 €
COSTA RICA	Fixe	0,019 €	0,00 €	0,023 €
REPÚBLICA TXECA	Fixe	0,034 €	0,01 €	0,041 €
DINAMARCA	Fixe	0,014 €	0,00 €	0,017 €
DOMINICANA	Fixe	0,29 €	0,06 €	0,363 €
	Mòbil	0,29 €	0,06 €	0,363 €
L' EQUADOR	Fixe	0,125 €	0,03 €	0,16 €
	Mòbil	0,25 €	0,05 €	0,31 €

EL SALVADOR	Fixe	0,270 €	0,06 €	0,327 €
	Mòbil	0,270 €	0,06 €	0,327 €
FINLÀNDIA	Fixe	0,063 €	0,01 €	0,076 €
FRANÇA	Fixe	0,010 €	0,00 €	0,012 €
ALEMANYA	Fixe	0,018 €	0,00 €	0,022 €
GRÈCIA	Fixe	0,014 €	0,00 €	0,017 €
GUATEMALA	Fixe	0,29 €	0,06 €	0,363 €
HONDURES	Fixe	0,217 €	0,05 €	0,263 €
	Mòbil	0,185 €	0,04 €	0,224 €
HUNGRIA	Fixe	0,013 €	0,00 €	0,016 €
ISLÀNDIA	Fixe	0,028 €	0,01 €	0,034 €
	Mòbil	0,045 €	0,01 €	0,06 €
IRLANDA	Fixe	0,014 €	0,00 €	0,017 €
ITÀLIA	Fixe	0,017 €	0,00 €	0,021 €
LUXEMBURG	Fixe	0,022 €	0,00 €	0,027 €
MALTA	Fixe	0,022 €	0,00 €	0,027 €
MÈXIC	Fixe	0,070 €	0,01 €	0,085 €
MARROC	Fixe	0,173 €	0,04 €	0,209 €
	Mòbil	0,50 €	0,11 €	0,65 €
HOLANDA	Fixe	0,016 €	0,00 €	0,019 €
	Mòbil	0,064 €	0,01 €	0,077 €
NICARAGUA	Fixe	0,189 €	0,04 €	0,229 €
	Mòbil	0,29 €	0,06 €	0,363 €
NORUEGA	Fixe	0,018 €	0,00 €	0,022 €
EEUU	Mòbil	0,014 €	0,00 €	0,017 €
PANAMÀ	Fixe	0,059 €	0,01 €	0,071 €
	Mòbil	0,183 €	0,04 €	0,221 €
PARAGUAI	Fixe	0,29 €	0,06 €	0,363 €
	Mòbil	0,167 €	0,04 €	0,202 €
PERÚ	Fixe	0,023 €	0,00 €	0,028 €
	Mòbil	0,11 €	0,03 €	0,146 €
POLÒNIA	Fixe	0,015 €	0,00 €	0,018 €
PORTUGAL	Fixe	0,024 €	0,01 €	0,029 €
ESLOVÈNIA	Fixe	0,024 €	0,01 €	0,029 €
	Mòbil	0,135 €	0,03 €	0,163 €
ESPANYA	Fixe	0,009 €	0,00 €	0,011 €
	Mòbil	0,027 €	0,01 €	0,033 €
SUÈCIA	Fixe	0,011 €	0,00 €	0,013 €
SUÍSSA	Fixe	0,030 €	0,06 €	0,036 €
	Mòbil	0,900 €	0,19 €	1,089 €
REGNE UNIT	Fixe	0,012 €	0,00 €	0,015 €
L' URUGUAY	Fixe	0,080 €	0,02 €	0,097 €
VENEÇUELA	Fixe	0,30 €	0,01 €	0,077 €
	Mòbil	0,30 €	0,06 €	0,363 €

Manteniment, actualització i administració tècnica del programari (Mant. Correctiu, perfectiu i evolutiu)

CONCEPTE	Preu Unitari Ofertat (sense IVA)	IVA (21%)	Preu Unitari Ofertat (amb IVA)
Perfil Analista – Programador	68 €	14,28 €	82,28 €
Perfil Programador	68 €	14,28 €	82,28 €

Segon.- TRASLLADAR el present Acord a l'Òrgan de Contractació a fi que procedeixi a requerir a l'empresa licitadora perquè, en el termini de 10 dies hàbils comptats des del següent a aquell en què es produeixi la notificació del requeriment, aporti la documentació que preveu la Clàusula 22.8 del Plec de Clàusules Particulars.

Signat pels membres de la Mesa de Contractació,

Alexandre Hernández Ossó
President

Sara Lozano García
Vocal 1

Maria Andrea Pey Rubio
Secretària

Cristina Aguilar Rúbies
Vocal 2