

INFORME PROPOSTA D'ADJUDICACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI INTEGRAT DE CENTRALETA TELEFÒNICA DE L'EMAU DE LLEIDA

Vista la documentació de la oferta presentada al concurs per a la contractació del servei de centralita telefònica de l'EMAU de Lleida SL, es redacta aquest informe seguint els criteris d'adjudicació del Plec de Condicions.

La única empresa que ha presentat oferta es ADTENDE SL.

CRITERIS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA (FINS A 100 PUNTS)

1.- Preu (fins a 60 punts)

Atenent a l'establert en el Plec, les ofertes econòmiques es valoren per la fórmula:

$$VO = (OM \times PMO) / OF$$

On: VO= Valoració de l'oferta
OM= Menor oferta vàlidament emesa
PMO= Puntuació màxima a obtenir (60 punts)
OF= Oferta presentada per l'empresa

La oferta econòmica presentada per l'únic licitador es de 51.841,65 € + IVA, i per tant, al criteri del preu la puntuació obtinguda es de 60 punts.

2.- Experiència del personal adscrit al contracte en serveis per assistència a la ciutadania en la tramitació electrònica (fins a 15 punts)

Atenent a l'establert en el Plec, aquest criteri es valora per la fórmula:

$$VO2 = (OF2 \times PMO2) / OM2$$

On: VO2= Valoració de la experiència
OM2= Major oferta vàlidament emesa (en mesos)
PMO2= Puntuació màxima a obtenir (15 punts)
OF2= Oferta presentada per l'empresa (en mesos)

De la documentació aportada pel licitador, només estan justificats 36 mesos d'experiència del personal que s'adscriurà al present contracte. La puntuació obtinguda al present criteri es de 15 punts.

3.- Prestació en altes idiomes diferents al català i el castellà (fins a 5 punts)

S'acredita la prestació del servei en més de 5 idiomes, per tant, la puntuació obtinguda al present criteri es de 5 punts.

4.- Plataforma d'indicadors del servei (fins a 10 punts)

S'acredita el funcionament a la data de la convocatòria de la licitació, d'una plataforma de business intelligence que recull en temps real l'evolució del funcionament del servei la prestació del servei, per tant, la puntuació obtinguda al present criteri es de 10 punts.

5.- Sistema de detecció de trucades perdudes o no ateses (fins a 10 punts)

S'acredita la utilització d'una tecnologia per a què l'usuari pugui demanar el retorn de la trucada en les condicions establertes al Plec, per tant, la puntuació obtinguda al present criteri es de 10 punts.

RESUM TOTAL DE LES PUNTUACIONS

Així doncs, la puntuació final en ordre decreixent de les ofertes presentades a la licitació, es la següent:

Criteris avaluables de forma automàtica (sobre 100 punts)						
EMPRESA	Preu (sobre 60 punts)	Experiència del personal adscrit al contracte (sobre 15 punts)	Prestació en altres idiomes (sobre 5 punts)	Plataforma d'indicadors del servei (sobre 10 punts)	Sistema identificació de trucades perdudes o no ateses (sobre 10 punts)	Puntuació total de l'oferta (sobre 100 punts)
ADTENDE SL	60,00	15,00	5,00	10,00	10,00	100,00

Lleida, a 9 de juny de 2025

Vist i plau

Serveis tècnics
EMAU de Lleida SL

Director
EMAU de Lleida SL