



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

INFORME PROPOSTA D'ADJUDICACIÓ PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI SUPORT I MANTENIMENT DELS SISTEMS DE VEU DEL CENTRE D'ATENCIÓ I GESTIÓ DE TRUCADES D'URGÈNCIA 112 CATALUNYA Exp: 112-2025-19

1. Objecte del contracte i tramitació.

L'objecte d'aquest plec és assegurar i garantir el bon funcionament de les centraletes de telefonia del 112 de Reus i Zona Franca durant un període de 4 anys. Per aconseguir-ho es realitzar aquesta licitació que inclou:

- 1) Manteniment tecnològic de les centraletes durant tot el període de quatre anys, sobre totes les versions de la centraleta instal·lades.
- 2) Actualització (a nova versió major) de les dues centraletes com a mínim dos cops durant la duració del contracte: un al principi del servei i l'altre durant l'últim any de vigència del contracte.

2. Dades de la licitació

En data 23 d'abril de 2025 es publica anunci de licitació per a la contractació de les centraletes de telefonia del 112 de Reus i Zona Franca. Termini de durada de 4 anys, establint un termini per presentació de les proposicions que finalitza el 05 de Juny de 2025.

Al tancament del termini es reben ofertes:

LOT 1: 3 empreses

- Sabio Ibérica, S.A.U.
- Telefónica Soluciones de informática y Comunicaciones de España, S.A.U.
- Vocalcom Technology, S.A.

LOT 2: 1 empresa

- Sabio Ibérica, S.A.U

LOT 3: 1 empresa

- Sabio Ibérica, S.A.U

3. Procediment i documentació criteris administratius (sobre A)

En data 10 de Juny de 2025 es procedeix a l'obertura del sobre A projectant el contingut de les ofertes de la empresa licitadora en streaming mitjançant l'eina de Microsoft Teams.

S'analitza document per document i s'observa i acorden que cal enviar les esmenes següents empreses licitadores:



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Sabio Ibèrica, S.A.U.

Lot 1, Es sol·licita:

- Document DEUC: emplenar l'apartat C de capacitat tècnica i professional
- Signatura digital del document DEUC

Lot 2, Es sol·licita:

- Document DEUC: emplenar l'apartat C de capacitat tècnica i professional
- Signatura digital del document DEUC

Lot 3, Es sol·licita:

- Document DEUC: emplenar l'apartat C de capacitat tècnica i professional
- Signatura digital del document DEUC

Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.U.

- Lot 1

Es sol·licita:

- Aportar l'Annex 4: Declaració responsable i compromís de comunicació PRL

La presidenta comunica que un cop presentades les esmenes es revisaran i es podrà iniciar el informe corresponent per part de l'àrea de contractació, la presidenta convoca a la mesa per el proper acte d'obertura del sobre B

4. Procediment i documentació criteris tècnics (sobre B)

En data 17 de Juny de 2025 la Mesa acorda per unanimitat acceptar els aclariments respecte les esmenes sol·licitades aportades per les empreses licitadores al contingut de l'oferta administrativa i les accepta.

La Presidenta procedeix a l'obertura del Sobre B, que conté les ofertes tècniques de les empreses licitadores. Es comprova que:

Una de les empreses licitadores presenta una oferta tècnica que supera l'extensió màxima definida, la mesa confirma que només es podrà valorar únicament les 40 primeres pàgines.

Es trasllada la documentació tècnica de les empreses licitadores a la unitat promotora per a la seva verificació i posterior informe.

En data 30 de Juny la unitat promotora emet informe favorable de valoració tècnica.



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

5. Procediment i documentació econòmica i criteris automàtics (sobre C)

En data 02 de Juliol de 2025, s'obre el Sobre C del LOT 1,2 i 3 que conté les ofertes econòmiques i els criteris automàtics.

Es verifica que les empreses han presentat l'annex 3 i els criteris automàtics.
S'observa que 1 empreses no ha aportat les certificacions requerides.
La mesa determina esmenable els documents i es requereixen formalment.
Es trasllada la documentació tècnica (annex 3 criteris automàtics i certificacions) de les empreses licitadores a la unitat promotora per a la seva verificació i posterior informe.

Vist l'informe de valoració tècnica dels criteris automàtics, es fa la valoració dels criteris econòmics:

LOT 1

D'acord amb el que estableix l'article 149 de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic (LCSP), i amb el criteri objectiu recollit a l'apartat I del quadre de característiques del PCAP, s'ha procedit a la valoració de les ofertes per determinar si incorren en valors anormalment baixos o desproporcionats. En aquest cas, el plec estableix que es considerarà anormalment baixa qualsevol oferta que sigui inferior al 20% de la mitjana de les ofertes presentades. Aplicat aquest criteri, es conclou que cap de les ofertes presentades es troba per sota del llindar establert, i per tant, totes elles es consideren dins de valors normals.

OFERTA ANORMALMENT BAIXA				
Quan una oferta sigui inferior al 20% de la mitjana de les ofertes presentades				
	MITJANA	SABIO	TELEFONICA	VOCALCOM
	898.311,87 €	961.292,52 €	942.510,39 €	791.132,69 €
20% INFERIOR	718.649,50 €	OK	OK	OK

Les ofertes econòmiques presentada son les següents:

	PRESU LICITACIÓ	SABIO	TELEFONICA	VOCALCOM	SABIO OF.INTEGRADORA
TOTAL AMB IVA	1.013.420,64 €	961.292,52 €	942.510,39 €	791.132,69 €	924.902,05 €





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

La valoració dels criteris avaluable de forma automàtica es va fer seguint els criteris establerts en el plec de clàusules administratives particulars i detallats a continuació, amb el resultat següent:

Criteris econòmics: fins a 50 punts

Criteris subjectius: fins a 35 punts

Criteris automàtics: fins a 15 punts

a) Criteri econòmic (màxim 50 punts)

De l'aplicació de la fórmula establerta en els plecs es determina que la puntuació de l'oferta econòmica presentada és la següent:

PRESU LICITACIÓ	SABIO	TELEFÓNICA	VOCALCOM	SABIO OF.INTEGRADORA
TOTAL AMB IVA	1.013.420,64 €	961.292,52 €	942.510,39 €	791.132,69 €
924.902,05 €				
PUNTUACIÓ 50 PUNTS	41,61	42,53	50,00	43,40

b) Criteri subjectiu (màxim 35 punts)

QUADRE RESUM				
Criteri	Puntuació màxima	VOCALCOM	SABIO	TELEFÓNICA
1	5	2	3	4
2	5	3,4	2	4,2
3	2	0,6	1	2
4	4	0	2,4	2,4
5	4	0	2,4	0,8
6	3	2,4	2,5	3
7	3	2	1,6	3
8	3	0	1,6	1,8
9	2	0	2	1,6
10	2	1,6	2	1,8
11	2	1,6	0	0,4
Total:	35	13,6	20,5	25

c) Criteris automàtics (màxim 15 punts)

PUNTACIÓ FINAL	SABIO	TELEFONICA	VOCALCOM
Criteris automàtics 15 punts	15	15	15
TOTAL	15	15	15



**Generalitat
de Catalunya**

6. Conclusió i proposta d'adjudicació Lot 1.

Primer, vist l'informe de valoració tècnica en 30 de Juny de 2025 i els informes de verificació del criteris automàtics (certificacions) signats pel responsable del contracte, Director Àrea Tecnologia i innovació (adjunts com annexes)

Segon, un cop analitzades les ofertes admeses, d'acord amb els criteris de valoració establerts en el plec de clàusules administratives particulars que regeix aquest contracte, la proposició presentada ha obtingut la següent puntuació:

PUNTACIÓ FINAL LOT 1	SABIO	TELEFONICA	VOCALCOM	SABIO OF.INTEGRADORA
Criteris econòmics: fins a 50 punts	41,61	42,53	50	43,4
o Criteris subjectius: fins a 35 punts	20,5	25	13,6	20,5
o Criteris automàtics: fins a 15 punts	15	15	15	15
PUNTUACIÓ MÀXIMA 100 PUNTS	77,11	82,53	78,6	78,9

Tercer, l'oferta presentada per l'empresa TELEFÓNICA DE SOLUCIONES INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA SAU amb CIF A78053147 compleix tots els requisits i es determina com proposta per a la prestació de l'objecte amb les característiques següents:

Empresa adjudicatària : TELEFÓNICA DE SOLUCIONES INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA SAU			
CIF			
adjudicatari: A78053147			
	Import base €	IVA €	Import total €
Import licitació :	837.537,72	175.882,92	1.013.420,64
Import adjudicació :	778.934,21	163.576,18	942.510,39
Termini d'execució :	4 anys, de l'1 de juliol de 2025 o data de formalització si aquesta és posterior, al 31 de desembre de 2028		

LOT 2

D'acord amb el que estableix l'article 149 de la LCSP i l'apartat I del PCAP, s'ha revisat l'oferta presentada al Lot 2 per valorar si podia ser considerada presumptament anormalment baixa. Un cop analitzada, es conclou que no es donen indicis d'anormalitat i, per tant, no procedeix requerir justificació addicional.

L'oferta econòmica presentada es la següent:

LOT 2	PRESU LICITACIÓ	SABIO	SABIO OF.INTEGRADORA
	TOTAL		
	AMB IVA	749.476,98 €	712.640,53 €
			686.924,55 €

La valoració dels criteris avaluable de forma automàtica es va fer seguint els criteris establerts en el plec de clàusules administratives particulars i detallats a continuació, amb el resultat següent:

Criteris econòmics: fins a 50 punts

Criteris subjectius: fins a 35 punts

Criteris automàtics: fins a 15 punts

a) Criteri econòmic (màxim 50 punts)

De l'aplicació de la fórmula establerta en els plecs es determina que la puntuació de l'oferta econòmica presentada és la següent:

LOT 2	PRESU LICITACIÓ	SABIO	SABIO OF.INTEGRADORA
	TOTAL AMB		
	IVA	749.476,98 €	712.640,53 €
			686.924,55 €
PUNTUACIÓ	PUNTUACIÓ	50 PUNTS	50 punts
		50 punts	50 punts

b) Criteri subjectiu (màxim 35 punts)

QUADRE RESUM		
Criteri	Puntuació màxima	Sabio
1	5	3
2	5	2
3	2	2
4	4	0
5	4	0
6	3	2,7
7	3	0
8	3	1,6
9	2	2
10	2	2
11	2	0
Total:	35	15,3

c) Criteris automàtics (màxim 15 punts)

PUNTACIÓ FINAL LOT 2	SABIO
Criteris automàtics 15 punts	15
TOTAL	15

7. Conclusió i proposta d'adjudicació Lot 2.

Primer, vist l'informe de valoració tècnica en 30 de Juny de 2025 i els informes de verificació del criteris automàtics (certificacions) signats pel responsable del contracte, Director Àrea Tecnologia i innovació (adjunts com annexes)

Segon, un cop analitzada l'oferta admesa, d'acord amb els criteris de valoració establerts en el plec de clàusules administratives particulars que regeix aquest contracte, la proposició presentada ha obtingut la següent puntuació:

PUNTACIÓ FINAL LOT 2	SABIO
Criteris econòmics: fins a 50 punts	50
o Criteris subjectius: fins a 35 punts	15,3
o Criteris automàtics: fins a 15 punts	15
PUNTUACIÓ MÀXIMA 100 PUNTS	80,3

Tercer, l'oferta presentada per l'empresa SABIO IBÈRICA S.A.U amb CIF A28556009 compleix tots els requisits i es determina com proposta per a la prestació de l'objecte amb les característiques següents:

Empresa adjudicatària : SABIO IBÈRICA SA			
CIF adjudicatari: A28556009			
Import licitació :	Import base €	IVA €	Import total €
Import adjudicació :	619.402,46	130.074,52	749.476,98
Termini d'execució :	588.959,13	123.681,40	712.640,53
4 anys, de l'1 de juliol de 2025 o data de formalització si aquesta és posterior, al 31 de desembre de 2028			

LOT 3

D'acord amb el que estableix l'article 149 de la LCSP i l'apartat I del PCAP, s'ha revisat l'oferta presentada al Lot 2 per valorar si podia ser considerada presumptament anormalment baixa. Un cop analitzada, es conclou que no es donen indicis d'anormalitat i, per tant, no procedeix requerir justificació addicional.

L'oferta econòmica presentada es la següent:

LOT 3	PRESU LICITACIÓ SABIO		SABIO OF.INTEGRADORA
	TOTAL AMB IVA	93.170,00 €	92.686,00 €
			91.839,00 €

La valoració dels criteris avaluable de forma automàtica es va fer seguint els criteris establerts en el plec de clàusules administratives particulars i detallats a continuació, amb el resultat següent:

Criteris econòmics: fins a 100 punts

a) Criteri econòmic (màxim 100 punts)

De l'aplicació de la fórmula establerta en els plecs es determina que la puntuació de l'oferta econòmica presentada és la següent:

LOT 3	PRESU LICITACIÓ SABIO		SABIO OF.INTEGRADORA
	TOTAL AMB IVA	93.170,00 €	92.686,00 €
			91.839,00 €
PUNTUACIÓ	PUNTUACIÓ	100 PUNTS	100 PUNTS

9. Conclusió i proposta d'adjudicació Lot 3.

Primer, vist l'informe de valoració tècnica en 30 de Juny de 2025 signat pel responsable del contracte, Director Àrea Tecnologia i innovació

Segon, un cop analitzada l'oferta admesa, d'acord amb els criteris de valoració establerts en el plec de clàusules administratives particulars que regeix aquest contracte, la proposició presentada ha obtingut la següent puntuació:

PUNTUACIÓ FINAL LOT 3	SABIO
Criteris econòmics: fins a 100 punts	100
PUNTUACIÓ MÀXIMA 100 PUNTS	100

Tercer, l'oferta presentada per l'empresa SABIO IBÈRICA S.A.U amb CIF A28556009 compleix tots els requisits i es determina com proposta per a la prestació de l'objecte amb les característiques següents:



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Empresa adjudicatària : SABIO IBÈRICA SA			
CIF adjudicatari: A28556009			
Import licitació :	Import base €	IVA €	Import total €
	77.000,00	16.170,00	93.170,00
	Import adjudicació : 76.600,00	16.086,00	92.686,00
Termini d'execució : 4 anys, de l'1 de juliol de 2025 o data de formalització si aquesta és posterior, al 31 de desembre de 2028			

Signat electrònicament

David Egozcue Vilarasau
Director Gestió Econòmica
i Administració CAT112
(e.f)
Adjunt a Direcció CAT112

Mercè Muñoz Vallet
Representant Assessoria
Jurídica del Departament
d'Interior

Margarita Ramos Romero
Òrgan de control intern
Servei d'anàlisi i
planificació econòmica

Marc Artigas Martin
Representant Assessoria
Jurídica del Departament
d'Interior

Jordi González Freginè
Vocal Tècnic
Director Àrea de
Tecnologia i Innovació



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

ANNEXOS:

ANNEX 1. INFORME VALORACIÓ TÈCNICA

ANNEX 2. INFORME VERIFICACIÓ CRITERIS AUTOMÀTICS

ANNEX 3. NOTA OFERTA INTEGRADORA



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Informe de valoració del contracte del servei de suport i manteniment dels sistemes de veu del centre d'atenció i gestió de trucades d'urgència 112.

1. Antecedents

En data 10 de juny es realitza l'acte d'obertura del sobre A de l'expedient de contractació 112-2025-19, on es presenten i son admeses les següents empreses:

Lot 1

- VOCALCOM
- SABIO
- TELEFONICA ESPAÑA

Lot 2:

- Sabio

Lot 3:

- Sabio

En data 17 de juny es va realitzar l'acte d'obertura del sobre B de l'expedient de contractació 112-2025-19, el qual contenia la proposta tècnica dels licitadors del lot 1 i lot 2.

Tal com es detallava en els plecs, l'extensió màxima de la proposta tècnica és de 40 pàgines.

En el mateix acte d'apertura es detecta que les propostes de l'empresa Sabio superen l'extensió màxima.

Per unanimitat, la mesa de contractació decideix que només es valoraran les primeres 40 pàgines de la proposta tècnica de Sabio per tal de donar igualtat al tracte entre licitadors, concurrència i proporcionalitat.

2. Requeriments tècnics del plec de prescripcions tècniques

D'acord amb l'apartat 13 del Plec de Prescripcions Tècniques (PPT), les propostes havien de contenir i detallar la següent informació:

- Descripció detallada del servei ofert.
 - Proposta per a les actualitzacions de centraletes.
 - Proposta per a cadascun dels serveis descrits en el punt 5. De manera específica per al servei de manteniment: organització, estructura, compliment mínims dels temps establerts en els ANS.



**Generalitat
de Catalunya**

- Descripció i jornades mínimes de formació, descripció de serveis i hores mínimes de la bossa d'hores.
- Proposta d'auditoria
- Proposta monitorització
- Processos i metodologia del servei.
- Certificació partner AVAYA
- Perfil tècnic dels professionals assignats al servei amb experiència mínima de 2 anys en manteniment de centraletes AVAYA.
- Model organitzatiu i gestió del servei.

Les ofertes que no compleixin els requisits tècnics especificats en el Plec de Prescripcions Tècniques, quedaran excloses.

En la següent taula s'indica per a cada oferta presentada si han aportat els continguts mínims requerits en la licitació i l'acompliment dels requeriments demanats en el plec tècnic:

	VOCALCOM	SABIO	TELEFONICA
Descripció detallada del servei ofert.	ACOMPLEIX	ACOMPLEIX	ACOMPLEIX
Proposta per a les actualitzacions de centraletes.	ACOMPLEIX	ACOMPLEIX	ACOMPLEIX
Proposta per a cadascun dels serveis descrits en el punt 5. De manera específica per al servei de manteniment: organització, estructura, compliment mínims dels temps establerts en els ANS.	ACOMPLEIX	ACOMPLEIX	ACOMPLEIX
Descripció i jornades mínimes de formació, descripció de serveis i hores mínimes de la bossa d'hores.	ACOMPLEIX	ACOMPLEIX	ACOMPLEIX
Proposta d'auditoria	ACOMPLEIX	ACOMPLEIX	ACOMPLEIX
Proposta monitorització	ACOMPLEIX	ACOMPLEIX	ACOMPLEIX
Processos i metodologia del servei.	ACOMPLEIX	ACOMPLEIX	ACOMPLEIX
Certificació partner AVAYA	ACOMPLEIX	ACOMPLEIX	ACOMPLEIX
Perfil tècnic dels professionals assignats al servei amb experiència mínima de 2 anys en manteniment de centraletes AVAYA.	ACOMPLEIX	ACOMPLEIX	ACOMPLEIX
Model organitzatiu i gestió del servei.	ACOMPLEIX	ACOMPLEIX	ACOMPLEIX

3. Valoració dels criteris amb judici de valor

Tenint en compte els fets exposats anteriorment:

- Valorar les 40 primeres pàgines de la proposta tècnica de sabio pel Lot 1 i pel Lot 2
- L'acompliment del contingut mínim de les propostes

A continuació es detalla la valoració dels criteris amb judici de valor i s'adjunta (annex 1) al present informe detall de les consideracions fetes per determinar la puntuació:

LOT 1

	Valoració		Molt dolenta (1p)	Dolenta (2p)	Regular (3p)	Bona (4p)	Molt bona (5p)
1. Contingut i estructura proposta	Es valorarà la coherència i el detall de la proposta tècnica i organitzativa per a la prestació del servei, així com la identificació de forma ràpida del compliment individual dels requeriments funcionals i tecnològics indicats en aquest plec (es valorarà quadres resum de compliment de cada apartat dels serveis).	Vocalcom		X			
		Sabio			X		
		Telefònica				X	

2. Organització del servei	Valoració		Molt dolenta (0,4p)	Dolenta (0,8p)	Regular (1,2p)	Bona (1,6p)	Molt bona (2p)
	- Descripció clara de com es coordinaran les activitats de manteniment correctiu, preventiu i evolutiu en tots els nivells.	Vocalcom				X	
		Sabio				X	
		Telefònica					X
	- Disponibilitat de personal qualificat amb garanties d'intervenció immediata en cas d'incidències crítiques.	Vocalcom		X			
		Sabio					
		Telefònica			X		
	Valoració		Molt dolenta (0,2p)	Dolenta (0,4p)	Regular (0,6p)	Bona (0,8p)	Molt bona (1p)
	- Assignació de responsables i equips tècnics especialitzats per a cada nivell de manteniment. Coordinació entre nivells.	Vocalcom					X
		Sabio		X			
		Telefònica					X

3. Millores en els ANS	Valoració		Molt dolenta (0,2p)	Dolenta (0,4p)	Regular (0,6p)	Bona (0,8p)	Molt bona (1p)
	- Mecanismes d'escalat efectius per resoldre situacions crítiques amb rapidesa	Vocalcom			X		
		Sabio					
		Telefònica					X
	- Indicadors clau de rendiment (KPI) i mètriques per fer seguiment dels compromisos adquirits	Vocalcom					
		Sabio					X
		Telefònica					X

4. Monotorització i supervisió del servei	Valoració		Molt dolenta (0,4p)	Dolenta (0,8p)	Regular (1,2p)	Bona (1,6p)	Molt bona (2p)
	- Sistemes de monitorització en temps real de les centraletes de telefonia.	Vocalcom					
		Sabio			X		
		Telefònica			X		
	Valoració		Molt dolenta (0,2p)	Dolenta (0,4p)	Regular (0,6p)	Bona (0,8p)	Molt bona (1p)
	- Capacitat per detectar i actuar sobre anomalies abans que esdevinguin incidències crítiques.	Vocalcom					
		Sabio			X		
		Telefònica			X		
	- Presentació d'indicadors clau per avaluar el rendiment del servei (temps d'interrupció, temps de resolució, etc.).	Vocalcom					
		Sabio			X		
		Telefònica			X		

5. Robustesa de la solució i millores de continuïtat	Valoració		Molt dolenta (0,8p)	Dolenta (1,6p)	Regular (2,4p)	Bona (3,2p)	Molt bona (4p)
	Millores en el servei de manteniment que millorin el grau de robustesa del sistema de telefoni i les propostes de millora en els sistemes mantinguts per garantir la continuïtat dels serveis	Vocalcom					
		Sabio			X		
		Telefònica	X				

6. Contingut i documentació generada en el servei	Valoració		Molt dolenta (0,1p)	Dolenta (0,2p)	Regular (0,3p)	Bona (0,4p)	Molt bona (0,5p)
	-Completesa dels informes de manteniment correctiu, incloent-hi causa, accions correctores i prevenció futura.	Vocalcom					X
		Sabio					
		Telefònica					X
	-Programes de manteniment preventiu detallats amb cronogrames, tasques i resultats esperats.	Vocalcom			X		
		Sabio					X
		Telefònica					X
	Valoració		Molt dolenta (0,2p)	Dolenta (0,4p)	Regular (0,6p)	Bona (0,8p)	Molt bona (1p)
	-Documentació tècnica actualitzada dels sistemes a mantenir (configuracions, inventaris, llicències, etc.).	Vocalcom					X
		Sabio					X
		Telefònica					X
	- Informes evolutius que identifiquin oportunitats de millora i adaptació a noves necessitats.	Vocalcom			X		
		Sabio					X
		Telefònica					X

7. Coordinació interna i amb el CAT112	Valoració		Molt dolenta (0,4p)	Dolenta (0,8p)	Regular (1,2p)	Bona (1,6p)	Molt bona (2p)
	-Definició de mecanismes de comunicació eficients (plataformes, canals i procediments).	Vocalcom				X	
		Sabio				X	
		Telefònica					X
	Valoració		Molt dolenta (0,2p)	Dolenta (0,4p)	Regular (0,6p)	Bona (0,8p)	Molt bona (1p)
	- Propostes per facilitar la resolució àgil de conflictes o incidències	Vocalcom		X			
		Sabio					
		Telefònica					X

	Valoració		Molt dolenta (0,2p)	Dolenta (0,4p)	Regular (0,6p)	Bona (0,8p)	Molt bona (1p)
8. Propostes de millora i innovació	-Incorporació de tecnologies innovadores, com intel·ligència artificial per al diagnòstic automàtic d'errors.	Vocalcom					
		Sabio			X		
		Telefònica			X		
	- Desenvolupament d'aplicacions o eines complementàries per a la gestió del servei.	Vocalcom					
		Sabio					X
		Telefònica			X		
	- Propostes per optimitzar els costos del servei sense comprometre la qualitat.	Vocalcom					
		Sabio					
		Telefònica			X		

	Valoració		Molt dolenta (0,1p)	Dolenta (0,2p)	Regular (0,3p)	Bona (0,4p)	Molt bona (0,5p)
9. Estratègies en els canvis i upgrades	- Planificació detallada d'upgrades i canvis amb notificacions prèvies.	Vocalcom					
		Sabio					X
		Telefònica				X	
	-Realització de proves prèvies per assegurar la compatibilitat i estabilitat del sistema.	Vocalcom					
		Sabio					X
		Telefònica				X	
	- Propostes per a la gestió de continuïtat del servei durant les intervencions.	Vocalcom					
		Sabio					X
		Telefònica				X	
	- Comunicació clara i efectiva amb els usuaris afectats durant tot el procés.	Vocalcom					
		Sabio					X
		Telefònica				X	

	Valoració		Molt dolenta (0,2p)	Dolenta (0,4p)	Regular (0,6p)	Bona (0,8p)	Molt bona (1p)
10. Gestió EoS i EoM de les llicències	- Identificació i seguiment de les dates de fi de vida (EoS) i fi de manteniment (EoM) de les llicències i equips.	Vocalcom					X
		Sabio					X
		Telefònica					X
	- Informes periòdics sobre l'estat dels sistemes i recomanacions d'actualització.	Vocalcom			X		
		Sabio					X
		Telefònica				X	

	Valoració		Molt dolenta (0,4p)	Dolenta (0,8p)	Regular (1,2p)	Bona (1,6p)	Molt bona (2p)
11. Idoneïtat dels recursos	- Major grau d'ideoneïtat dels recursos de l'empresa, recursos per sobre dels mínims establerts en el PPT. Es valoraran aportacions addicionals als mínims requerits en els nivells d'especialització, formació i certificació dels seus recursos (titulacions universitàries, màster en tecnologies de la informació (TIC) o MBA o Gestió de projectes, certificacions de fabricants de la infraestructura dels sistemes mantinguts, participació en els darrers 5 o més anys amb el rol valorat en projectes relacionats amb l'objecte del contracte, etc.).	Vocalcom				X	
		Sabio					
		Telefònica	X				

QUADRE RESUM				
Criteri	Puntuació màxima	Vocalcom	Sabio	Telefònica
1	5	2	3	4
2	5	3,4	2	4,2
3	2	0,6	1	2
4	4	0	2,4	2,4
5	4	0	2,4	0,8
6	3	2,4	2,5	3
7	3	2	1,6	3
8	3	0	1,6	1,8
9	2	0	2	1,6
10	2	1,6	2	1,8
11	2	1,6	0	0,4
Total:	35	13,6	20,5	25

LOT 2

Recordar que en el cas del Lot 2 únicament s'ha presentat un licitador, Sabio Iberica.

A continuació es detalla valoracions dels criteris amb judici de valor:

1. Contingut i estructura proposta	Valoració	Molt dolenta (1p)	Dolenta (2p)	Regular (3p)	Bona (4p)	Molt bona (5p)
	Coherència i detall proposta tècnica			X		

2. Organització del servei	Valoració	Molt dolenta (0,4p)	Dolenta (0,8p)	Regular (1,2p)	Bona (1,6p)	Molt bona (2p)
	- Descripció clara de com es coordinaran les activitats de manteniment correctiu, preventiu i evolutiu en tots els nivells				X	
	- Disponibilitat de personal qualificat amb garanties d'intervenció immediata en cas d'incidències crítiques.					
	Valoració	Molt dolenta (0,2p)	Dolenta (0,4p)	Regular (0,6p)	Bona (0,8p)	Molt bona (1p)
	- Assignació de responsables i equips tècnics especialitzats per a cada nivell de manteniment. Coordinació entre nivells.		X			

	Valoració	Molt dolenta (0,2p)	Dolenta (0,4p)	Regular (0,6p)	Bona (0,8p)	Molt bona (1p)
3. Millores en els ANS	- Mecanismes d'escalat efectius per resoldre situacions crítiques amb rapidesa					X
	- Indicadors clau de rendiment (KPI) i mètriques per fer seguiment dels compromisos adquirits					X

	Valoració	Molt dolenta (0,4p)	Dolenta (0,8p)	Regular (1,2p)	Bona (1,6p)	Molt bona (2p)
4. Monotorització i supervisió del servei	- Sistemes de monitorització en temps real del sistema d'enregistrament de veu.					
	- Capacitat per detectar i actuar sobre anomalies abans que esdevinguin incidències crítiques.					
	- Presentació d'indicadors clau per avaluar el rendiment del servei (temps d'interrupció, temps de resolució, etc.).					

	Valoració	Molt dolenta (0,8p)	Dolenta (1,6p)	Regular (2,4p)	Bona (3,2p)	Molt bona (4p)
5. Robustesa de la solució i millores de continuïtat	Millores en el servei de manteniment que millorin el grau de robustesa del sistema de telefoni i les propostes de millora en els sistemes mantinguts per garantir la continuïtat dels serveis					

	Valoració	Molt dolenta (0,1p)	Dolenta (0,2p)	Regular (0,3p)	Bona (0,4p)	Molt bona (0,5p)
6. Contingut i documentació generada en el servei	-Completesa dels informes de manteniment correctiu, incloent-hi causa, accions correctores i prevenció futura.		X			
	-Programes de manteniment preventiu detallats amb cronogrames, tasques i resultats esperats.					X
	Valoració	Molt dolenta (0,2p)	Dolenta (0,4p)	Regular (0,6p)	Bona (0,8p)	Molt bona (1p)
	-Documentació tècnica actualitzada dels sistemes a mantenir (configuracions, inventaris, llicències, etc.).					X
	- Informes evolutius que identifiquin oportunitats de millora i adaptació a noves necessitats.					X

7. Coordinació interna i amb el CAT112	Valoració	Molt dolenta (0,4p)	Dolenta (0,8p)	Regular (1,2p)	Bona (1,6p)	Molt bona (2p)
	-Definició de mecanismes de comunicació eficients (plataformes, canals i procediments).					
	Valoració	Molt dolenta (0,2p)	Dolenta (0,4p)	Regular (0,6p)	Bona (0,8p)	Molt bona (1p)
	- Propostes per facilitar la resolució àgil de conflictes o incidències					

8. Propostes de millora i innovació	Valoració	Molt dolenta (0,2p)	Dolenta (0,4p)	Regular (0,6p)	Bona (0,8p)	Molt bona (1p)
	-Incorporació de tecnologies innovadores, com intel·ligència artificial per al diagnòstic automàtic d'errors.			X		
	- Desenvolupament d'aplicacions o eines complementàries per a la gestió del servei.					X
	- Propostes per optimitzar els costos del servei sense comprometre la qualitat.					

	Valoració	Molt dolenta (0,1p)	Dolenta (0,2p)	Regular (0,3p)	Bona (0,4p)	Molt bona (0,5p)
9. Estratègies en els canvis i upgrades	- Planificació detallada d'upgrades i canvis amb notificacions prèvies.					X
	- Realització de proves prèvies per assegurar la compatibilitat i estabilitat del sistema.					X
	- Propostes per a la gestió de continuïtat del servei durant les intervencions.					X
	- Comunicació clara i efectiva amb els usuaris afectats durant tot el procés.					X

	Valoració	Molt dolenta (0,2p)	Dolenta (0,4p)	Regular (0,6p)	Bona (0,8p)	Molt bona (1p)
10. Gestió EoS i EoM de les llicències	- Identificació i seguiment de les dates de fi de vida (EoS) i fi de manteniment (EoM) de les llicències i equips.					X
	- Informes periòdics sobre l'estat dels sistemes i recomanacions d'actualització.					X

	Valoració	Molt dolent a (0,4p)	Dolent a (0,8p)	Regular (1,2p)	Bona (1,6p)	Molt bona (2p)
11. Idoneïtat dels recursos	- Major grau d'ideïtat dels recursos de l'empresa, recursos per sobre dels mínims establerts en el PPT. Es valoraran aportacions addicionals als mínims requerits en els nivells d'especialització, formació i certificació dels seus recursos (titulacions universitàries, màster en tecnologies de la informació (TIC) o MBA o Gestió de projectes, certificacions de fabricants de la infraestructura dels sistemes mantinguts, participació en els darrers 5 o més anys amb el rol valorat en projectes relacionats amb l'objecte del contracte, etc.).					

QUADRE RESUM		
Criteri	Puntuació màxima	Sabio
1	5	3
2	5	2
3	2	2
4	4	0
5	4	0
6	3	2,7
7	3	0
8	3	1,6
9	2	2
10	2	2
11	2	0
Total:	35	15,3



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

4. Conclusió

Per tant, un cop duta a terme l'estudi de les propostes tècniques presentades es pot determinar que totes elles donen compliment al contingut mínim exigít i que les puntuacions obtingudes, considerant que el màxim són 35 punts, són:

LOT 1

- Vocalcom: 13,6 punts
- Sabio: 20,5 punts
- Telefonica: 25 punts

LOT 2

- Sabio: 15,3 punts

Signat electrònicament

Jordi González Freginé
Director de l'àrea de Tecnologia i Innovació.



**Generalitat
de Catalunya**

ANNEX 1

CUMPLIMENT MÍNIM

	SABIO	TELEFONICA	VOCALCOM
Descripció detallada del servei ofert.	En el punt 2 presenten un resum dels serveis d'acord amb els requeriments mínims del plec	En el punt 1.1 fa una descripció exhaustiva de tots els serveis que prestaran	En els diferents punts de la oferta es descriu el servei.
Sistemes a mantenir	En el punt 2.1 descriuen els sistemes inclosos que són tots els elements que componen la centraleta als 2 centres d'atenció de trucades del CAT112	En el punt 2.1 descriuen els sistemes inclosos que són tots els elements que componen la centraleta als 2 centres d'atenció de trucades del CAT112	Punt 3 Arquitectura
Proposta per a cadascun dels serveis descrits en el punt 5. De manera específica per al servei de manteniment: organització, estructura, compliment mínims dels temps establerts en els	En el punt 2 resumeixen els serveis proposats i com donaran resposta als requerimetns del ppt	Descrit en el punt corresponent per a cada servei	En els diferents punts de la oferta es descriu el servei.
Actualització de centraletes	Inclòs en el punt 4.1	Inclòs en el punt 9	Inclou en el punt 4.1
Estratègia	Descrita en el punt 4.1.3	Inclòs en el pnt 9	Indiquen que s'adapten amb tot el que s'especifica en el punt 5.1.1 del ppt
Planificació actuacions / identificació afectació servei	Descrita en el punt 4.1.3.1	Descrita en el punt 9.1.1	Inclou en el punt 4.1
Estratègia mitigació afectacions	Descrita en el punt 4.1.3.2 i 4.1.3.3	En diversos punts com 9, 9.1.2	Inclou en el punt 4.1
Proves	Descrites en el punt 4.2.3.4	Descrites en el punt 9.2	Inclou en el punt 4.1
Informes	Inclòs en el punt 4.1.3.5		Inclou en el punt 4.1
coordinació	Descrita en el punt 4.1.3.6	Descrit el mètode en el punt 9.4.1	Inclou en el punt 4.1
Manteniment PABX	Descrit en el punt 2 i detallat en 4.2.2.	Inclòs en el pun t 9.4.1	S'inclou en el punt 4.2
Operatiu	Descrit en el punt 2 i detallat en 4.2.2.1.1	Inclòs en el punt 2.1.3	inclòs
Preventiu (EoS / EoM)	Descrit en el punt 2 i detallat en 4.2.2.1.2	Inclouen i descriuen el manteniment preventiu en el punt 2.1.2. El control de l'EoS / EoM està inclòs en el punt 8.3	S'inclou en els punts 4.2.1 i 4.2.2. Detallen els punts q eu s'inclouran en el preventiu i una taula amb la informació de l'obsolescència tecnològica del sistema.
Correctiu (ANS)	Descrit en el punt 2 i detallat en 4.2.2.1.3	L'inclou totalment i el detalla en el punt 2.1.1. Accepta els ANS del PPT en el punt 2.1.1.5	S'inclou en el punt 4.2.1.1
Protocols d'actuació	Explicat en el punt 4.2.2.3	Els descriu en el punt 2.1 i els detalla en els subpunts següents	S'inclou en el punt 4.2.1.1
Finestra única	Explicació de les funcions del helpdesk del punt 4.2.2.3.1. També s'esmenta la finestra única en el punt 2	La inclou en el punt 2.1.1.1 d'acord amb els requeriments del ppt	S'inclou en el punt 4.3
Ciberseguretat	S'inclou la monitorització SNMP i la de les línies telefòniques. Es descriu en el punt 2 i posteriorment s'explica amb detall.	Es resumeix en el punt 1.1	Descriuen en el punt 4.3.3
Monitorització	S'inclou la monitorització SNMP i la de les línies telefòniques. Es descriu en el punt 2 i posteriorment s'explica amb detall.	Incloua en els punts 4.1 i 4.2	Incloua i descrita en el punt 4.3.4
SNMP	S'inclou la monitorització SNMP i la de les línies telefòniques. Es descriu en el punt 2 i posteriorment s'explica amb detall.	S'inclou en el punt 4.2	Punt 4.3.4. Inclouen SNMP. NO inclouen el detall de d'alarmes a monitoritzar ni scripts.
Test de trucades	S'inclou la monitorització SNMP i la de les línies telefòniques. Es descriu en el punt 2 i posteriorment s'explica amb detall.	S'inclou en el punt 4.1	S'inclou en el punt 4.3.4
Bossa d'hores	Incloua en el punt 2	S'inclou en el punt 2.1.6	S'inclou en el punt 4.4
Auditoria llicenciament i recursos	Incloua en el punt 2	S'inclou en el punt 2.1.4	S'inclou en el punt 4.2.3
Descripció i jornades mínimes de formació, descripció de serveis i hores mínimes de la bossa d'hores.	Incloua en el punt 2	S'inclou en el punt 2.1.4	Fa una descripció de la temàtica a incloure a la formació en el punt 4.5
Certificació AVAYA	Presenta	Informa disponibilitat	Informa disponibilitat
Processos i metodologia del servei.	Descriuen la metodologia pel que fa als serveis de mantneiment i actualització	En tota la oferta s'explica per a cada servei com operará, com es coordinará interna i externament i s'enuncien els procediments que s'utilitzaran en la prestació del servei	En el punt 4.3.2 Explica la metodologia en l'atenció a incidències, sol·licituts i consultes
Perfil tècnic dels professionals assignats al servei amb experiència mínima de 2 anys en manteniment de centraletes AVAYA.	Inclòs en el punt 2	Enumeren les figures dels professionals en el punt 11	S'inclou el perfil en el punt 4.6.1 i en el punt 4.6.2 equip de treball
Model organitzatiu i gestió del servei.	Fa una descripció general en el punt 2	En el punt 7 descriuent amb detall la organització del servei i les comunicacions tant internes com externes	S'inclou en els punts 4.6.1 i 4.6.2

LOT 1 VALORACIÓ

	MÀXIM	SABIO		TELEFONICA		VOCALCOM	
	Puntuació	Puntuació		Puntuació	Puntuació	Puntuació	Puntuació
1. Contingut i estructura general de la proposta (fins a 5 punts):	5	3		4		2	
Es valorarà quadre resum de compliment de cada apartat dels serveis	5	3	En la part valorada de la oferta (pàgines 1 a 40) l'empresa licitadora presenta resums i quadres resum dels serveis inclosos. D'entrada, en el punt 2 fa un resum ampli de tots els serveis i exposa la proposta de com els abordaran. Presenta quadres resum dels serveis inclosos	4	Inclouen en tota la oferta diversos quadres resum en els que expliquen de manera sintètica i clara els serveis donant resposta als requeriments del plec i fins i tot ampliant-los.	2	La proposta és escueta i poc explicativa. Acompleix amb els mínims requerits però no detalla com es pretaarà el servei. Deixa molts punts per determinar i no inclou quadres resum
2. Organització del servei (fins a 5 punts):	5	2		4,2		3,4	
- Descripció clara de com es coordinaran les activitats de manteniment correctiu, preventiu i evolutiu en tots els nivells. (fins a 2 punts)	2	1,6	En el punt 4.2.1 Identifica els protocols d'actuació pel que fa a correctiu. En el punt 4.2.2 descriu les tasques dels diferents nivell de manteniment i com es realitzarà la coordinació entre aquests.	2	En el punt 2.1 Descriuen la proposta de com coordinaran el servei pel que fa a manteniments preventiu, evolutiu i correctiu. Inclouen la finestra única, la gestió els incidents, activitats, operativa. En els punts següents identifiquen els actors que hi intervindran, els escalats, etc. de manera detallada	1,6	En els punts 4.2.1, 4.2.2 i 4.3 S'aplica la coordinació interna, amb el 112 i amb AVAYA del funcionament en incidències (correctius). Expliquen també de manera clara el mode d'actuació i escalat en cas d'incidència. La metodologia i tasques pel manteniment preventiu i evolutiu
- Indicar assignació de responsables i equips tècnics especialitzats per a cada nivell de manteniment. Coordinació entre nivells. (fins a 1 punts)	1	0,4	En el punt 4.1.3.6 expliquen com durant a terme la coordinació pel que fa al upgrade. En punts posteriors expliquen com es coordinaran els difrents actors que donen servei de manteniment.	1	En el punt 2.2 descriuen clarament els responsables de cada grup	1	s'inclou en el punt 4.2 i 4.3.1 L'escalat de les incidències i els responsables de cada equip
- Disponibilitat de personal qualificat amb garanties d'intervenció immediata en cas d'incidències crítiques. (fins a 1 punt)	2	0	No inclou en les pàgines 1-40	1,2	En el punt 2.3 s'identifiquen els responsables del servei i s'explica la seva disponibilitat.	0,8	En el punt 4.3.1 Inclouen contactes directes dels responsables en cas que el canal primari no estigui disponible. Incorporen com a equip tècnic assignat per cobrir un servei 24x7 únicament 2 persones
3. Millores en els Acords de Nivell de Servei (ANS) (fins a 2 punts):	2	1		2		0,6	
- Indicar mecanismes d'escalat efectius per resoldre situacions crítiques amb rapidesa. (fins a 1 punt)	1	0	No inclou en els pàgines 1-40	1	En el punt 3.1 Exposen els mecanismes d'escalat identificant els diferents nivells, l'horari i el canal d'escalat	0,6	En la descripció del manteniment preventiu incorpora mecanismes d'escalat. No explica amb claredat el seguiment que se'n farà de la incidència en l'escalat amb fabricant
- Indicadors clau de rendiment (KPI) i mètriques per fer seguiment dels compromisos adquirits. (fins a 1 punt)	1	1	En el punt 4.2.2.4.3 Inclouen una taula amb indicadors clau per la mesura del servei	1	En el punt 3.2 presenten una proposta de kpi com a indicadors del bon funcionament del servei	0	No aporta
4. Monitorització i supervisió del servei (fins a 4 punts):	4	2,4		2,4		0	
- Sistemes de monitorització en temps real de les centraletes de telefonia. (fins a 2 punts)	2	1,2	En el punt 2 Inclouen capacitat de monitorització avançada i anàlisi predictiu. Expliquen la seva proposta de monitorització de les línies de telefonia i de les pròpies centraletes incloent la qualitat de veu, el rendiment de la xarxa.	1,2	Inclouen i detallen el sistema de monitorització en el punt 4.1. Es basen en el sistema de monitorització del 112.	0	Indiquen que faran servir la eina del CAT112 però no aporten cap millora al respecte.
- Capacitat per detectar i actuar sobre anomalies abans que esdevinguin incidències crítiques. (fins a 1 punt)	1	0,6	En el punt 2 Inclouen la detecció d'anomalies i fent diagnosi d'errors.	0,6	En el punt 4.2 Descriuen els diferents mecanismes que serviran com a sistemes de detecció d'anomalies. Inclouen Scripts però els limiten a 15	0	No aporten valor afegit
- Presentació d'indicadors clau per avaluar el rendiment del servei (temps d'interrupció, temps de resolució, etc.). (fins a 1 punt)	1	0,6	En el punt 4.2.1 Inclouen kpi's. també en el 4.2.2.4.3	0,6	En el punt 4.3 Indiquen kpis però limiten les comandes a 15	0	No incorporen indicadors clau
5. Robustesa de la solució proposada i millores en la continuïtat (fins a 4 punts)	4	2,4		0,8		0	
Es valoraran les millores en el servei de manteniment que millorin el grau de robustesa del sistema de telefonia i les propostes de millora en els sistemes mantinguts per garantir la continuïtat dels serveis.	4	2,4	Pla de contingència en les actualitzacions en el punt 4.1.3.1. Pel que fa al mentneiment descriuen i detallen actuacions tant en el preventiu com en els protocols d'actuació per millorar la robustesa del sistema	0,8	Si bé és cert que es presenta en el punt 5 una sèrie d'actuacions per millorar la robustesa del sistema, totes aquestes formen part dels requeriments bàsics del plec	0	No incorporen millores més enllà dels evolutius del propi fabricant
6. Contingut i documentació generada en el servei (fins a 3 punts):	3	2,5		3		2,4	
- Completesa dels informes de manteniment correctiu, incloent-hi causa, accions correctores i prevenció futura. (fins a 0,5 punts)	0,5	0	No descriu en les pàgines 1-40	0,5	En el punt 6.1 incorporen els elements que formaran part de l'informe de les incidències ateses pel manteniment correctiu detallantne el contingut	0,5	Incorporen en el punt 4.2.1 el contingut de l'informe
- Programes de manteniment preventiu detallats amb cronogrames, tasques i resultats esperats. (fins a 0,5 punts)	0,5	0,5	En el punt 4.2.2.1.2 Detallen les actuacions dutes a terme i els contingut dels informes de mantenimet preventiu de manera extensa	0,5	En el punt 6.2 Inclouen 3 tipus d'informes cadascun orientat a revisar un aspecte diferent i a la vegada necessari pel bon funcionament de les centraletes	0,3	Enumeren el contingut de l'informe però no un cronograma
- Documentació tècnica actualitzada dels sistemes a mantenir (configuracions, inventaris, llicències, etc.). (fins a 1 punt)	1	1	En el punt 4.1.3.1 Inclouen una revisió del sistema actual duent a terme una auditoria exhaustiva dels entorns AVAYA de Reus i Zona franca amb CMS. System Manager, Session Manager, AMS, AES, etc.	1	En el punt 6.3 l'empresa es compromet a documentar els resultat de l'auditoria d'estat de situació inicial i tots els canvis que es produeixin durant la prestació del servei	1	En el punt 4.2.3 Inclouen auditoria incial per coneixement dels sistemes. En el punt 4.2.2.1 Inclouen la comprovació de llicències actives i disponibles.
- Informes evolutius que identifiquin oportunitats de millora i adaptació a noves necessitats. (fins a 1 punt)	1	1	En el punt 4.2.2.1.2 Descriuen amb molt detall com duran a terme el manteniment preventiu i evolutiu. En el punt 4.2.2.1.5 Especificuen de manera explícita que en els informe d'evolutius s'identificaran les oportunitats de millora que puguin optimitzar el rendiment, augmentar la disponibilitat, etc	1	En el punt 6.4 descriuen els informes evolutius i el seu contingut. Inclouen la identificació d'oportunitats de millora i l'adaptació a noves funcionalitats operatives	0,6	En el punt 4.2.3 Inclouen els evolutius i la proposta de millores del fabricant. No incorporen però propostes pròpies per millorar el funcionament del sistema
7. Coordinació interna i amb el CAT112 (fins a 3 punts):	3	1,6		3		2	
- Definició de mecanismes de comunicació eficients (plataformes, canals i procediments). (fins a 2 punt)	2	1,6	En el punt 4.2.1 Estableixen telèfon, correu i portal web per notificació i seguiment d'incidències i peticions que permetran tenir una traçabilitat completa, etc. No expliquen en detall els proces. En el punt 4.2.2.3 Definixien els nivells, les tasques que duran a terme desde cadascun d'aquests, els equips que els conformen i com es coordinaran entre ells i el cat112.	2	En l'apartat 2.1 Descriuen els mecanismes de comunicació que s'estimen oportuns i eficients davant una situació d'incidència. En el punt 7.1 proposen la creació de diversos comitès pel seguiment i control del servei	1,6	Presenten plataformes i canals (web, telèfon principalent), però no entren en detall en els procediments
- Propostes per facilitar la resolució àgil de conflictes o incidències. (fins a 1 punt)	1	0	No explicat en les pàgines 1-40	1	En el punt 7.2 descriuen el mecanisme per la resolució de conflictes començant amb la identificació del problema, la seva avaluació i classificació, etc.	0,4	Faciliten canals principals de contactar i números directes alternatius per a casos d'incidents greus dins el manteniment correctiu. Es per a incidències però no per a conflictes
8. Propostes de millora i innovació (fins a 3 punts):	3	1,6		1,8		0	
- Incorporació de tecnologies innovadores, com intel·ligència artificial per al diagnòstic automàtic d'errors. (fins a 1 punt)	1	0,6	En les pàgines 1-40 Proposen sessions d'innovació per avaluar possibles millores d'innovació però no cap mesura concreta	0,6	Proposen una sessió per avaluar possibles millores d'innovació però no cap mesura concreta	0	No aporta
- Desenvolupament d'aplicacions o eines complementàries per a la gestió del servei. (fins a 1 punt)	1	1	Proposen una eina pròpia per la monitorització per reduir el temps de detecció d'incidències i el temps de reparació. Plunt 2. resum executiu	0,6	Proposen una eina per l'accés als informes.	0	No aporta
- Propostes per optimitzar els costos del servei sense comprometre la qualitat. (fins a 1 punt)	1	0	En les pàgines avaluades no aporten	0,6	Proposen en el punt 8.3 alguns mecanismes però pràcticament tots es demanen com a requeriments mínims del plec.	0	No aporta
9. Estratègies en els canvis i upgrades del sistema per tenir una afectació mínima a la operativa (fins a 2 punts):	2	2		1,6		0	

- Planificació detallada d'upgrades i canvis amb notificacions prèvies. (fins a 0,50 punts)	0,5	0,5	En el punt 4.1.3.1 Estableixen la planificació inicial d'ales actualitzacions amb l'anàlisi, disseny, pla de proves, etc. Inclouen també un diagrama temporal de les actualitzacions. Les inclouen en el punt 4.1.3.1. També inclouen un pack de proves posteriors a l'actualització per verificar el funcionament de la plataforma	0,4	Proposen una planificació en els upgrades en el punt 9.1.1	0	No aporta
- Realització de proves prèvies per assegurar la compatibilitat i estabilitat del sistema. (fins a 0,50 punts)	0,5	0,5	Inclouen la definició d'un pla de contingència, la identificació de les actuacions amb afectació potencial (punt 4.1.3.2), les estratègies de mitigació d'afectació dels upgrades, proves i monitorització i rollback.	0,4	enumeren les proves a dur a terme en el punt 9.2	0	No aporta
- Propostes per a la gestió de continuïtat del servei durant les intervencions. (fins a 0,50 punts)	0,5	0,5	En el punt 4.1.3.6 Estableixen els mecanismes de coordinació interns i amb el CAT112	0,4	Identifiquen les estratègies de contingència a tenir en compte i aplicar per garantir la continuïtat del servei en el punt 9.3	0	No aporta
- Comunicació clara i efectiva amb els usuaris afectats durant tot el procés. (fins a 0,50 punts)	0,5	0,5		0,4	En el punt 9.4 exposen detalladament els mecanismes de comunicació entre els agents per a cadascuna de les fases del upgrade	0	No aporta
10. Gestió del control de fi de vida (EoS) i fi de manteniment (EoM) de les llicències (fins a 2 punts):	2	2		1,8		1,6	
- Identificació i seguiment de les dates de fi de vida (EoS) i fi de manteniment (EoM) de les llicències i equips. (fins a 1 punt)	1	1	Inclouen en la descripció del manteniment preventiu el control i gestió del cicle de vida d'acord amb les polítiques AVAYA	1	Incorpora la identificació dels EoM i EoS dels elements	1	Incorporen a l'inici del servei i en periodicitat anual un informe on especificaran la versió, marca i model i l'estat per part del fabricant (EoS, EoM, ...)
- Informes periòdics sobre l'estat dels sistemes i recomanacions d'actualització. (fins a 1 punt)	1	1	Presentaran una informe anual per la gestió del cicle de vida de productes i llicències mantingudes.	0,8	Inclouen informes de situació i recomanacions d'upgrade o estratègia. No proposen periodicitat dels informes	0,6	Ho incorporen en el manteniment preventiu. No inclouen periodicitat
11. Idoneïtat dels recursos (humans) (fins a 2 punts):	2	0		0,4	Únicament identifica les figures i en fa una breu descripció dels seus perfils	1,6	
- Titulacions universitàries, màsters, etc			No inclou en les pàgines 1-40		No informa		1 enginyer i 2 FP o cicles
Certificacions de fabricants de la infraestructura dels Sistemes			No inclou en les pàgines 1-40		No informa		
- Participació en els darrers 5 o més anys en projectes relacionats amb l'objecte del contracte			No inclou en les pàgines 1-40		No descriu experiència		2 anys com a project manager 17 anys tècnic 24 anys com a tècnic
Qualsevol altra formació o expertise relacionat amb l'objecte del contracte			No inclou en les pàgines 1-40		No aporta		No presenten
TOTAL	35	20,5		25		13,6	

LOT 2

CUMPLIMENT MÍNIM

	SABIO	
	COMPLIMENT	JUSTIFICACIÓ
Descripció detallada del servei ofert.	Acompleix	En els punts 1 i 2 fa un resum dels serveis i sistemes inclosos en el plec. En la resta de la oferta ho detallen
Proposta per a les actualitzacions del sistema d'enregistrament.	Acompleix	Inclòs en el punt 4.1
Proposta per a cadascun dels serveis descrits en el punt 5. De manera específica per al servei de manteniment: organització, estructura,	Acompleix	• La prestación del servicio de mantenimiento tecnológico de niveles 1 a 4 de dichos sistemas durante todo el plazo del contrato, abarcando: - o Sistema de grabación y toda su infraestructura. - o API de integración con Séneca. - o Módulo de Calidad. - o Mecanismo de volcado y recuperación de grabaciones en cabinas ECS. • Mantenimiento de niveles 1 y 2 de las Cabinas DELL ECS
Compliment mínims dels temps establerts en els ANS.	Acompleix	Inclòs en el punt 4.2.2.4.2
Descripció i jornades mínimes de formació, descripció de serveis i hores mínimes de la bossa d'hores.	Acompleix	Punt 2 i subsegüents
Proposta d'auditoria	Acompleix	Punt 2 i subsegüents
Proposta monitorització	Acompleix	Punt 2 i subsegüents
Processos i metodologia del servei.	Acompleix	En la descripció dels serveis expliquen la metodologia que faran servir i enumeren els processos com per exemple l'alta i el tractament d'incidències i sol·licituds.
Certificació partner AVAYA	Acompleix	Presenta
Perfil tècnic dels professionals assignats al servei amb experiència mínima de 2 anys en manteniment de sistemes d'enregistrament AVAYA.	Acompleix	
Model organitzatiu i gestió del servei	Acompleix	

LOT 2 VALORACIÓ

	MÀXIM	SABIO	JUSTIFICACIÓ
1. Contingut i estructura general de la proposta (fins a 5 punts): Es valorarà la coherència i el detall de la proposta tècnica i organitzativa per a la prestació del servei, així com la identificació de forma ràpida del compliment individual dels requeriments funcionals i tecnològics indicats en aquest plec (es valorarà quadres resum de compliment de cada apartat dels serveis).	5	3	En la part valorada de la oferta (pàgines 1 a 40) l'empresa licitadora presenta resums i quadres resum dels serveis inclosos. D'entrada, en el punt 2 fa un resum ampli de tots els serveis i exposa la proposta de com els abordaran. Presenta quadres resum dels serveis inclosos
2. Organització del servei (fins a 5 punts): Aquest apartat valorarà la capacitat del licitador per estructurar i gestionar el servei de manera eficient. Es puntuarà:	5	2	
- Descripció clara de com es coordinaran les activitats de manteniment correctiu, preventiu i evolutiu en tots els nivells. (fins a 2 punts)	2	1,6	En el punt 4.2.1 Identifica els protocols d'actuació pel que fa a correctiu. En el punt 4.2.3 descriu les tasques dels diferents nivells de manteniment i com es realitzarà la coordinació entre aquests.
- Assignació de responsables i equips tècnics especialitzats per a cada nivell de manteniment. Coordinació entre nivells. (fins a 1 punts)	1	0,4	En el punt 4.1.4.8 expliquen com duran a terme la coordinació pel que fa al upgrade. En punts posteriors expliquen com es coordinaran els diferents actors que donen servei de manteniment.
- Disponibilitat de personal qualificat amb garanties d'intervenció immediata en cas d'incidències crítiques. (fins a 2 punt)	2	0	No inclou en les pàgines 1-40
3. Millores en els Acords de Nivell de Servei (ANS) (fins a 2 punts): Es valoraran les propostes que superin els requisits mínims establerts en els ANS per assegurar la qualitat i l'eficiència del servei:	2	2	
- Mecanismes d'escalat efectius per resoldre situacions crítiques amb rapidesa. (fins a 1 punt)	1	1	S'especifiquen en el punt 4.2.2.3.1
- Indicadors clau de rendiment (KPI) i mètriques per fer seguiment dels compromisos adquirits. (fins a 1 punt)	1	1	Inclosos en el punt 4.2.2.4.3
4. Monitorització i supervisió del servei (fins a 4 punts): Es valoraran les eines i metodologies que assegurin una supervisió proactiva i eficient del servei:	4	0	
- Sistemes de monitorització en temps real del sistema d'enregistrament de veu. (fins a 2 punts)	2	0	No expliquen en les pàgines 1-40
- Capacitat per detectar i actuar sobre anomalies abans que esdevinguin incidències crítiques. (fins a 1 punt)	1	0	No expliquen en les pàgines 1-40
- Presentació d'indicadors clau per avaluar el rendiment del servei (temps d'interrupció, temps de resolució, etc.). (fins a 1 punt)	1	0	No expliquen en les pàgines 1-40
5. Robustesa de la solució proposada i millores en la continuïtat (fins a 4 punts):	3	0	
Es valoraran les millores en el servei de manteniment que millorin el grau de robustesa del sistema d'enregistrament de veu i les propostes de millora en els sistemes mantinguts per garantir la continuïtat dels serveis.	3	0	No expliquen en les pàgines 1-40
6. Contingut i documentació generada en el servei (fins a 3 punts): Aquest criteri avaluarà la qualitat i l'organització de la documentació que el licitador generarà durant el servei:	3	2,7	
- Completesa dels informes de manteniment correctiu, incloent-hi causa, accions correctores i prevenció futura. (fins a 0,5 punts)	0,5	0,2	enumera els continguts de l'informe en el punt 4.2.2.5.2
- Programes de manteniment preventiu detallats amb cronogrames, tasques i resultats esperats. (fins a 0,5 punts)	0,5	0,5	En el punt 4.2.2. Detallen les actuacions dutes a terme i els continguts dels informes de manteniment preventiu de manera extensa
- Documentació tècnica actualitzada dels sistemes a mantenir (configuracions, inventaris, llicències, etc.). (fins a 1 punt)	1	1	En el punt 2 proposen una auditoria inicial dels sistemes per avaluar l'estat del sistema de gravació, optimitzar recursos i llicències. En el punt 3 descriuen els elements que actualment formen part de la plataforma
- Informes evolutius que identifiquin oportunitats de millora i adaptació a noves necessitats. (fins a 1 punt)	1	1	En els informes evolutius inclouen la identificació d'oportunitats de millora per optimitzar l'entorn, augmentar la disponibilitat dels serveis i millorar la experiència d'usuari. Punt 4.2.2.1.5
7. Coordinació interna i amb el CAT112 (fins a 3 punts): Es puntuarà com el licitador proposa gestionar la coordinació entre el seu equip i el CAT112:	3	0	
- Definició de mecanismes de comunicació eficients (plataformes, canals i procediments). (fins a 2 punt)	2	0	No s'identifiquen en les pàgines 1-40
- Propostes per facilitar la resolució àgil de conflictes o incidències. (fins a 1 punt)	1	0	No s'identifiquen en les pàgines 1-40
8. Propostes de millora i innovació (fins a 3 punts): Aquest apartat premiarà les propostes addicionals que aportin valor afegit al servei:	3	1,6	

- Incorporació de tecnologies innovadores, com intel·ligència artificial per al diagnòstic automàtic d'errors. (1 punt)	1	0,6	En les pàgines 1-40 Proposen sessions d'innovació per avaluar possibles millores d'innovació però no cap mesura concreta
- Desenvolupament d'aplicacions o eines complementàries per a la gestió del servei. (1 punt)	1	1	Proposen una eina pròpia per la monitorització per reduir el temps de detecció d'incidències i el temps de reparació. Punt 2. resum executiu
- Propostes per optimitzar els costos del servei sense comprometre la qualitat. (1 punt)	1	0	En les pàgines avaluades no aporten
9. Estratègies en els canvis i upgrades del sistema per tenir una afectació mínima a la operativa (fins a 2 punts): Es valoraran les mesures proposades per minimitzar l'impacte dels canvis i actualitzacions en l'operativa quotidiana:	2	2	
- Planificació detallada d'upgrades i canvis amb notificacions prèvies. (0,5 punts)	0,5	0,5	En el punt 4.1.4.3 Identifiquen els passos a dur a terme en les actualitzacions i proposen un calendari de canvis
- Realització de proves prèvies per assegurar la compatibilitat i estabilitat del sistema. (0,5 punts)	0,5	0,5	En el punt 4.1.4.3 proposen la elaboració d'un pla de proves per verificar el correcte funcionament de la plataforma.
- Propostes per a la gestió de continuïtat del servei durant les intervencions. (0,5 punts)	0,5	0,5	En el punt 4.1.4.3 Proposen la elaboració d'un pla de contingència i rollback. En el 4.1.4.4 identifiquen les actuacions amb afectació potencial i en el 4.1.4.5 les estratègies de mitigació corresponents
- Comunicació clara i efectiva amb els usuaris afectats durant tot el procés. (0,5 punts)	0,5	0,5	En el punt 4.1.4.8 descriuen com es coordinarà i es comunicarà amb el responsable del CAT112
10. Gestió del control de fi de vida (EoS) i fi de manteniment (EoM) de les llicències (fins a 2 punts): Es puntuarà la capacitat del licitador per gestionar de manera preventiva i planificada l'obsolescència dels sistemes:	2	2	
- Identificació i seguiment de les dates de fi de vida (EoS) i fi de manteniment (EoM) de les llicències i equips. (fins a 1 punt)	1	1	Inclouen en el manteniment preventiu la gestió del cicle de vida dels equips i llicències
- Informes periòdics sobre l'estat dels sistemes i recomanacions d'actualització. (fins a 1 punt)	1	1	Presentaran el primer mes de cada any del servei l'informe amb el cicle de vida actualitzat.
11. Idoneïtat dels recursos (fins a 2 punts): En aquest apartat es valorarà el major grau d'idoneïtat dels recursos que disposa l'empresa, i els recursos per sobre dels mínims establerts en l'apartat corresponent del plec tècnic. En aquest sentit, es valoraran les aportacions addicionals als mínims requerits en els nivells d'especialització, formació i certificació dels seus recursos (titulacions universitàries, màster en tecnologies de la informació (TIC) o MBA o Gestió de projectes, certificacions de fabricants de la infraestructura dels sistemes mantinguts, participació en els darrers 5 o més anys amb el rol valorat en projectes relacionats amb l'objecte del contracte, etc.)	2	0	No s'identifiquen en les pàgines 1-40
	34	15,3	

Informe de valoració de criteris automàtics del contracte del servei de suport i manteniment dels sistemes de veu del centre d'atenció i gestió de trucades d'urgència 112.

Lot 1: servei de manteniment dels nivells 1 a 4 de les centraletes de telefonia CATALUNYA. (Exp: 112-2025-19)

1 Ofertes revisades

La contractació del servei de suport i manteniment dels sistemes de veu del centre d'atenció i gestió de trucades d'urgència 112 (en endavant CAT112) amb número d'expedient 112-2025-19 lot 1, servei de manteniment dels nivells 1 a 4 de les centraletes de telefonia per procediment obert harmonitzat amb presentació i obertura del sobre B, s'han valorat les següents tres empreses licitadores:

- 1- VOCALCOM
- 2- SABIO
- 3- TELEFONICA ESPAÑA

2 Requeriments tècnics del plec de prescripcions tècniques (PPT)

D'acord amb l'apartat H del Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP) els criteris automàtics són:

	valoració
CERTIFICACIONS	6
Avaya Aura Communication Manager	1
Application Avaya Enablement Services (AES)	1
Avaya Call Management System Implementation and Maintenance	1
Avaya Aura Call Center Elite	1
Avaya Aura Session Manager and System Manager	1
Certificació Avaya Certified Quality Service Provider	1

		màxim
MILLORA DE SERVEI	Puntuació	9
Increment de la borsa d'hores: Per cada 10 hores (increment màxim de fins a 100 hores)	0,2 cada 10 hores	2
Formació: per cada dia addicional de formació (fins a 5 dies)	0,2 per cada dia	1
Per cada 10 minuts de reducció en el temps de resposta (fins a 10 minuts)	1 punt cada 10 minuts	2
Per cada 30 minuts de reducció en el temps de resolució d'incidències crítiques (Crítiques fins 1 h)	1 punts cada mitja hora	2
Per cada 30 minuts de reducció en el temps de resolució d'incidències greus (fins 2 h)	1 punt cada mitja hora	2

En la següents taules s'indiquen les puntuacions obtingudes per a cada oferta

	valoració	Sabio	Telefonica	Vocalcom
CERTIFICACIONS	6	6	6	6
Avaya Aura Communication Manager	1	1	1	1
Application Avaya Enablement Services (AES)	1	1	1	1
Avaya Call Management System Implementation and Maintenance	1	1	1	1
Avaya Aura Call Center Elite	1	1	1	1
Avaya Aura Session Manager and System Manager	1	1	1	1
Certificació Avaya Certified Quality Service Provider	1	1	1	1

Anàlisi del compliment de requisits de certificació tècnica

Totes tres empreses licitadores indiquen en la seva proposta que disposen de les certificacions tècniques sol·licitades en els plecs de prescripcions tècniques.

A més, cadascuna d'elles ha presentat una carta del fabricant (Avaya), entitat que emet les certificacions corresponents, en la qual s'acredita que estan autoritzades com a proveïdores de serveis per als següents productes i solucions:

- Avaya Aura Communication Manager
- Application Enabled Services (AES)
- Avaya Call Management System
- Avaya Call Center Elite
- Avaya Aura Session Manager / System Manager
- Authorized Service Provider

Aquest document d'autorització, emès pel mateix fabricant, correspon als certificats exigits en els criteris tècnics i es considera prova suficient del compliment dels requisits de capacitat i autorització establerts.

Per tant, es dona per vàlida i conforme la documentació presentada per part de totes tres empreses.

		màxim	Sabio	Telefonica	Vocalcom
MILLORA DE SERVEI	Puntuació	9	9	9	9
Increment de la borsa d'hores: Per cada 10 hores (increment màxim de fins a 100 hores)	0,2 cada 10 hores	2	2	2	2
Formació: per cada dia addicional de formació (fins a 5 dies)	0,2 per cada dia	1	1	1	1
Per cada 10 minuts de reducció en el temps de resposta (fins a 10 minuts)	1 punt cada 10 minuts	2	2	2	2
Per cada 30 minuts de reducció en el temps de resolució d'incidències crítiques (Crítiques fins 1 h)	1 punts cada mitja hora	2	2	2	2
Per cada 30 minuts de reducció en el temps de resolució d'incidències greus (fins 2 h)	0,5 punt cada mitja hora	2	2	2	2

Les puntuacions finals obtingudes han estat

- Oferta presentada per Sabio: 15 punts.
- Oferta presentada per Telefonica: 15 punts.
- Oferta presentada per Vocalcom: 15 punts.

Signat electrònicament

Jordi González
Freginé - DNI
78580284W
(TCAT)

Firmado digitalmente
por Jordi González
Freginé - DNI
78580284W (TCAT)
Fecha: 2025.07.03
15:32:33 +02'00'

Director de l'àrea de Tecnologia i Innovació.

Informe de valoració de criteris automàtics del contracte del servei de suport i manteniment dels sistemes de veu del centre d'atenció i gestió de trucades d'urgència 112.

LOT 2: servei de manteniment dels nivells 1 a 4 del sistema d'enregistrament avaya acra i manteniment nivells 1 i 2 de les cabines ecs.

(Exp: 112-2025-19)

1 Ofertes revisades

La contractació del servei de suport i manteniment dels sistemes de veu del centre d'atenció i gestió de trucades d'urgència 112 (en endavant CAT112) amb número d'expedient 112-2025-19 lot 2 servei de manteniment dels nivells 1 a 4 del sistema d'enregistrament avaya acra i manteniment nivells 1 i 2 de les cabines ECS, per procediment obert harmonitzat amb presentació i obertura del sobre B, s'han valorat les següents tres empreses licitadores:

1- SABIO

2 Requeriments tècnics del plec de prescripcions tècniques (PPT)

D'acord amb l'apartat H del Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP) els criteris automàtics són:

		màxim
MILLORA DE SERVEI	Puntuació	15
Increment de la borsa d'hores: Per cada 10 hores (increment màxim de fins a 100 hores)	0,2 cada 10 hores	2
Formació: per cada dia addicional de formació (fins a 5 dies)	0,2 per cada dia	1
Per cada 10 minuts de reducció en el temps de resposta (fins a 10 minuts)	1 punt cada 10 minuts	2
Per cada 30 minuts de reducció en el temps de resolució d'incidències crítiques (Crítiques fins 1 h)	2 punts cada mitja hora	4
Per cada 30 minuts de reducció en el temps de resolució d'incidències greus (fins 2 h)	1 punt cada mitja hora	4
Per cada 6 hores de reducció en el temps de resolució d'incidències lleus (fins a 12 hores)	1 punt cada 6 hores	2

En la següents taules s'indiquen les puntuacions obtingudes per a cada oferta

		màxim	Sabio
MILLORA DE SERVEI	Puntuació	15	15
Increment de la borsa d'hores: Per cada 10 hores (increment màxim de fins a 100 hores)	0,2 cada 10 hores	2	2
Formació: per cada dia addicional de formació (fins a 5 dies)	0,2 per cada dia	1	1
Per cada 10 minuts de reducció en el temps de resposta (fins a 10 minuts)	1 punt cada 10 minuts	2	2
Per cada 30 minuts de reducció en el temps de resolució d'incidències crítiques (Crítiques fins 1 h)	2 punts cada mitja hora	4	4
Per cada 30 minuts de reducció en el temps de resolució d'incidències greus (fins 2 h)	1 punt cada mitja hora	4	4
Per cada 6 hores de reducció en el temps de resolució d'incidències lleus (fins a 12 hores)	1 punt cada 6 hores	2	2

La oferta presentada per l'empresa Sabio ha obtingut un total de 15 punts.

Signat electrònicament

Jordi González
Freginé - DNI
78580284W
(TCAT)

Firmado digitalmente
por Jordi González
Freginé - DNI
78580284W (TCAT)
Fecha: 2025.07.03
10:23:58 +02'00'

Director de l'àrea de Tecnologia i Innovació.

Nota sobre la no selecció de l'oferta integradora

D'acord amb el que estableix el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP), les ofertes integradores es valoren mitjançant la suma ponderada de les puntuacions obtingudes en cadascun dels lots que la componen, amb els següents pesos: Lot 1 (65%), Lot 2 (30%) i Lot 3 (5%).

Un cop realitzada la valoració tècnica i econòmica de les ofertes presentades, s'ha constatat que la puntuació total obtinguda per l'**oferta integradora** és de **80,375 punts**, mentre que la **millor combinació d'ofertes individuals** (Lot 1: Telefónica, Lot 2 i 3: Sabio) assoleix una puntuació superior, de **82,7345 punts**.

En el marc de la valoració, i d'acord amb el que estableix el PCAP, s'ha procedit a puntuar l'oferta integradora també en els Lots 2 i 3, tot i que aquesta no ha resultat finalment adjudicatària. En ambdós casos, només s'ha presentat una única oferta. Per tal de garantir la coherència metodològica en l'aplicació de la fórmula de valoració econòmica i permetre la comparació ponderada amb l'oferta integradora, s'ha assignat la màxima puntuació tant a l'oferta individual com a la integradora.

Aquesta decisió respon a la necessitat de disposar d'una base homogènia per al càlcul de la puntuació global de l'oferta integradora, tal com preveu el PCAP. En qualsevol cas, la puntuació total obtinguda per aquesta ha estat inferior a la de la millor combinació d'ofertes individuals, i per tant, no ha estat proposada per a l'adjudicació.

Lot	Ponderació	SABIO OF.INTEGRADORA	MILLOR OFERTAR INDIVIDUAL	SABIO OF.INTEGRADORA	MILLOR COMBINACIÓ
	65%	78,9	82,531	51,285	53,64515
Lot 2	30%	80,3	80,3	24,09	24,09
Lot 3	5%	100	100	5	5
TOTAL	100%			80,375	82,7345