

Àrea / Unitat Àrea d'Organització, Governança i Economia Contractació MSC		
Codi de verificació  0W31532E1N1Z3F6Z188G		
Document CON19I02L1	Expedient 21549/2025	Data 09-10-2025

ACTA DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ D'OBERTURA DEL SOBRE C RELATIU ALS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AUTOMÀTICS DEL PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI PER A L'ASSISTÈNCIA TÈCNICA A L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA DE L'AJUNTAMENT DEL PRAT DE LLOBREGAT

Data: 9 d'octubre de 2025
Hora: 11:20 hores
MESA VIRTUAL

Composició:

- President:
 - Sr. Joan Alcayde Novell, el cap del Servei de Contractació i Patrimoni.
- Vocals:
 - Sra. María Eugenia Abarca Martínez, la secretària de la Corporació.
 - Sr. Vicente Plaza Pérez, l'interventor accidental de la Corporació.
- Secretària:
 - Sra. Laura Massot Sánchez, tècnica superior en Dret del Servei de Contractació i Patrimoni en substitució de la Sra. Mercedes Hernández Gómez, la cap de negociat del Servei de Contractació i Patrimoni.

L'objecte de la sessió és l'obertura del sobre C que conté la proposició relativa als criteris d'adjudicació automàtics, avaluables mitjançant xifres o percentatges de la proposició presentada en la licitació convocada per adjudicar el contracte del Servei per a l'assistència tècnica a l'Administració Electrònica de l'Ajuntament del Prat de Llobregat, amb un pressupost base de licitació de 88.000 € (106.480,00 € amb 21% d'IVA inclòs).

Amb caràcter previ, la Mesa dona compte dels resultats obtinguts pels licitadors en la valoració del sobre B, relatiu als criteris de judicis de valor, d'acord amb l'informe emès pel cap de Servei de Sistemes i TIC, el qual assumeix la Mesa en la seva totalitat i es reproduceix literalment, tot seguit:

"....

INFORME RELATIU A LA VALORACIÓ DELS CRITERIS DE JUDICI DE VALOR.

OBJECTE DEL CONTRACTE: Serveis per a l'assistència tècnica integral a l'Administració Electrònica de l'Ajuntament del Prat de Llobregat

LOTS: 1

JUNTA DE GOVERN: 21 de juliol de 2025

PRESSUPOST MÀXIM DEL CONTRACTE: 88.000 €/any IVA exclòs.

DETERMINACIÓ DEL PREU DEL CONTRACTE: A tant alçat.

LICITADORS PRESENTATS:

Empresa, ADTENTE S.L. NIF: B67503920

Criteris de judici de valor, fins a un màxim de 40 punts.

Criteri a) Descripció del requisit 001 Informació d'atenció, fins un màxim de 5 punts.

R-EXP-001.I01. El model de transferència de coneixement bidireccional Ajuntament <-> Adjudicatari. (1 punt)

Model estructurat amb 4 comitès (kickoff, direcció, assessor de comunicació i coordinació) i rols clars amb interlocució permanent. Base de coneixement viva amb formació inicial i per canvis; canals de consulta i traçabilitat via codis d'incidència. Protocol d'alta de nous tràmits (avís mínim 5 dies) i orientació a KPI en difusió.

Aquest ítem es valora amb 1 punt.

R-EXP-001.I02. Flux de relació de adjudicatari amb els diferents tercers. (1 punt)

Defineix detalladament un flux de relació de adjudicatari amb els diferents tercers, tractant els principis més importants: especialització professional, la sistematització i traçabilitat, el esperit del servei basat en la pro-activitat en la cerca de la satisfacció de les persones usuàries i el retiment de comptes mitjançant l'avaluació contínua de la qualitat.

Aquest ítem es valora amb 1 punt.

R-EXP-001.I03. Protocol i eines de seguiment per les incidències de segon nivell que hagin de ser derivats a l'Ajuntament. (1 punt)

Defineix detalladament el protocol de gestió del control intern per assegurar la resposta a totes les qüestions derivades en segon nivell a l'Ajuntament, estableix un circuit complet de la gestió d'una consulta i el seguiment a realitzar fins el retorn de la resposta a l'assistència.

Aquest ítem es valora amb 1 punt.

R-EXP-001.I04. Relació de portals i entitats Públiques amb les que es preveu relació, exposant límits, riscos i protocols de gestió. (1 punt)

Enumera els portals i entitats Públiques amb les que es preveu relació, exposant detalladament la relació (AOC, Catcert, Diputació de Barcelona i ORGT), els límits, riscos i els protocols de gestió.

Aquest ítem es valora amb 1 punt.

R-EXP-001.I05. Exposició detallada del sistema d'informació que contindrà totes les dades obtingudes i gestionades per l'adjudicatari, plantejament per la seva creació inicial i metodologia per la seva actualització i millora continua. (1 punt)

Exposa detalladament el model de sistematització de la informació d'acord a un catàleg, també s'estableix correctament la metodologia indicant la periodicitat d'actualització i la transferència d'aquesta informació a les persones de l'equip.

Aquest ítem es valora amb 1 punt.

El criteri a) es valora amb un total de 5 punts

Criteri b) Descripció del requisit 002 Recursos personals i materials, fins un màxim de 5 punts.

R-EXP-002.I01. Relació de recursos personals destinats al servei, respectant els mínims establerts en aquest document, i tenint en compte que aquests recursos sempre hauran de ser els necessaris per garantir en tot moment un nivell òptim de servei, complint els criteris de qualitat de servei (inclòs el de satisfacció de les persones usuàries). (2,5 punts)

Describeix àmpliament el sistema organitzatiu general, indicant la dotació d'agents i coordinadors, es valora especialment el fet que afegeixi un tècnic d'enllaç amb el client. Disposa de la dotació necessària per fer front a possibles cobertures de baixes, vacances i permisos. Describeix l'estructura de recursos personals del servei, compostat per perfils molt adequats (director operacions, responsable coordinació equip, tècnic enllaç, gestor de qualitat, 2 agents nivell II, 7 agents de nivell I).

Detalla les funcions de tots els perfils i la planificació de la carrera interna professional, definint una carrera vertical d'acord als coneixements previs, ritme d'aprenentatges i l'evolució de les habilitats personals, tot emmarcat dins d'un pla de formació continuat i pautat, especialment en matèria de procediment administratiu.

Exposa els currículums de les persones dels perfils assignades al projecte, detallant formació i experiència professional.

S'especifica el detall de les marques tecnològiques en que els agents tenen coneixement, incloent els principals proveïdors de l'Ajuntament del Prat.

Informa detalladament l'organització general del servei, especificant l'horari, quins dies són considerats festius, el nombre d'operadors total al servei d'assistència per franja horària demandada, detallant per hores els efectius disponibles en el servei. També es detallen els recursos per canals d'atenció.

Es detalla el procés d'assignació de tasques als operadors, aquest procés es realitza amb una monitorització diària de l'activitat i tendència d'ús del servei per cada client, així com els indicadors sobre tipologies més utilitzades en les consultes.

S'especifica la distribució per diferents administracions públiques als que actualment s'ofereix servei, garantint els recursos assignats al servei, d'acord al que s'ha especificat al plec tècnic.

Aquest ítem es valora amb 2,5 punts.

R-EXP-002.I02. Relació detallada dels recursos materials, concretament: eines i programari informàtic, centraleta de comunicacions, canals, eines d'atenció d'assistència telemàtica. (2,5 punts)

Es detalla el sistema de centraleta, es disposa d'un sistema al cloud de darrera generació, que permet sectoritzar i individualitzar l'activitat per cada client. El sistema cloud permet afrontar els nous reptes aportant una mobilitat total dels agents.

Disposa des sistemes per no perdre cap trucada, oferint una millor percepció de servei i experiència a la ciutadania. Detalla eines de primer nivell per realitzar: l'atenció remota, assistència per persones sord-mudes i invidents, multi-idioma, app per la comunicació en diferents idiomes, eina de ticketing, bussines intelligence, sistemes de control de trucades i detecció d'overflow, gestió d'informació en cloud i eines de videoconferència.

Aquest ítem es valora amb 2,5 punts.

El criteri b) es valora amb un total de 5 punts

Criteri c) Descripció del requisit 003 Control de qualitat del servei, fins un màxim de 5 punts.

R-EXP-003.I01. Que el sistema es basi en un esquema senzill i comprensible, enumerant quins conceptes cal mesurar, com els identifica, quines dades recull i com les tracta. (2 punts)

Es detalla un model de valoració senzill i comprensible, on es valora la satisfacció per aplicació numèrica i possibilitat de comentari addicional. El procés és clar, s'informa al final de cada atenció de la possibilitat de valoració del servei, amb l'objectiu de millorar el servei i la posterior rendició de comptes, valorant de forma senzilla numèricament i responent a un senzill correu electrònic.

El model ofereix sistemes de petició de valoració automatitzada al finalitzar la trucada, mitjançant el teclat numèric del terminal des d'on realitza la trucada.

També es realitzem enquestes de satisfacció, mitjançant indicadors de valoració subjectiva. Les preguntes són reduïdes i ben plantejades.

Aquest ítem es valora amb 2 punts.

R-EXP-003.I02. Que disposi d'una estètica intuïtiva i neta. (1,5 punts)

Els formularis presenten una estètica intuïtiva i neta, amb un format modern i entenedor, basat en bateries d'estrelles. El cas de locució no es possible valorar-ho estèticament.

Aquest ítem es valora amb 1,5 punts.

R-EXP-003.I03. Que sigui fàcilment utilitzable, àgil i que l'operativitat del sistema sigui òptima per l'execució de les tasques a realitzar. (1,5 punts)

La solució proposada per realitzar les valoracions és fàcil, ràpid i immediat, oferint la possibilitat d'afegir un comentari opcional. Les valoracions no poden ser manipulades.

Aquest ítem es valora amb 1,5 punts

El criteri c) es valora amb un total de 5 punts

Criteri d) Descripció del requisit 004 Pla de gestió i contingència de puntes de servei, fins un màxim de 5 punts.

R-EXP-004.I01. Model i protocol d'actuació en situacions d'overflow. (2,5 punts)

Ofereix un model i protocol per gestionar possibles overflows de servei, especificant dues solucions per atendre cada sol·licitud ciutadana i evitar en tot moment la seva pèrdua. Les dues solucions plantejades són diferents i complementàries, oferint una doble via per la gestió de les situacions d'overflow. Les dues propostes es consideren molt adequades, donant una solució completa a la problemàtica plantejada.

S'estableixen protocols de resposta i es detallen els mitjans que s'activen en cas de saturació, assegurant que no es perdrà cap trucada, un fet destacat és el de permetre triar horari de contacte, assegurant la localització de la persona interessada.

Aquest ítem es valora amb 2,5 punts.

R-EXP-004.I02. Model i protocol d'actuació per la gestió de les trucades rebudes fora de l'horari de servei. (2,5 punts)

Es defineix un model complet i el protocol corresponent per la gestió de trucades fora d'horari. Igual que al punt anterior permet triar horari de contacte, assegurant la localització de la persona interessada. El model es basa en un sistema automatitzat i altament informatitzat, fet que assegura la seva sostenibilitat.

Aquest ítem es valora amb 2,5 punts.

El criteri d) es valora amb un total de 5 punts

Criteri e) Descripció del requisit 005 Informes de seguiment i millora, fins un màxim de 5 punts.

R-EXP-005.I01. Els conjunt d'informes proposats, tant informatius com de seguiment, i en concret: (2,5 punts)

El informe mensual proposat consta d'un seguit d'indicadors, agrupats per tipologies respecte les dades destacables i propostes de millora simples i complexes. La proposta plantejada es considera molt adequada per assolir l'objectiu de contribuir a corregir deficiències del servei, que puguin provocar dificultats en la nostre relació de serveis amb la ciutadania. Així doncs els indicadors són dades essencials per poder valorar la prestació de servei i el retiment de comptes, objectiu estratègic del Govern Obert.

Els indicadors són dades essencials per poder valorar com es presta el servei, un dels compromisos de qualitat per a qualsevol servei, amb l'objectiu d'avaluar i ajustar les polítiques públiques. El proveïdor proposa uns indicadors fàcilment interpretables, complets, concrets i d'utilitat pràctica. Tots ells presentats en un panell de comandament. Addicionalment proposa un informe de millores semestral, basat en la interpretació d'aquest conjunt d'indicadors.

Aquest ítem es valora amb 2,5 punts.

R-EXP-005.I02. El panell de control (dashboard) dels principals indicadors de qualitat, i en concret: (2,5 punt)

L'esquema del panell de control és senzill i compressible, distribueix bé la informació i la representa de forma neta i entenedora. El seu ús és àgil i senzill, apte per a qualsevol perfil de persona usuària.

Aquest ítem es valora amb 2,5 punts.

El criteri e) es valora amb un total de 5 punts

Criteri f) Descripció del requisit 006 Govern Obert i rendició de comptes, fins un màxim de 5 punts.

R-EXP-006.I01. El sistema i protocol tecnològic proposat per accedir a la informació del servei. (2 punts)

R-EXP-006.I02. El període d'actualització i posa a disposició de la informació. (1 punt)

R-EXP-006.I03. El detall i abast de la informació a la que es tindrà accés. (2 punts)

A part del sistema visual per accedir als indicadors definits, s'ofereix un sistema de consum de dades amb tecnologia REST API. Aquesta tecnologia permet l'accés a tota la informació del sistema amb el màxim nivell de granularitat, permetent realitzar qualsevol filtre, agregació o transformació de les dades.

El sistema tecnològic proposat per accedir a la informació del servei és el més idoni, perquè ofereix la possibilitat de poder executar qualsevol acció sense cap interacció amb el proveïdor, i alhora garanteix la integritat de les dades. Ofereix un període d'actualització i posa a disposició de la informació continuat i en temps real, i no posa cap límit al detall i abast a l'accés a la informació generada.

Aquest ítem es valora amb 5 punts.

El criteri f) es valora amb un total de 5 punts

Criteri g) Descripció del requisit 007 Idioma de prestació del servei, fins un màxim de 5 punts.

La prestació del servei s'ofereix en català, castellà, anglès o francès, segons preferència del ciutadania. Addicionalment s'ofereix un sistema de traducció simultània de les atencions en 41 idiomes més, cobrint pràcticament la totalitat d'opcions possibles i oferint una solució pionera a l'estat per atenció en idioma natiu. La solució proposada a la memòria és molt innovadora i es considera una aportació de gran valor i abast per el servei.

Aquest ítem es valora amb 5 punts.

El criteri g) es valora amb un total de 5 punts

Criteri h) Descripció del requisit 008 Innovació i pro activitat del servei, fins un màxim de 5 punts.

R-EXP-008.I01. Especificar elements innovadors del servei fent ús intensiu de les noves tecnologies. (1,5 punts)

Proposa implantar un ciber-agent LIAM® BASIC (webchat) 24x7 amb IA d'OpenAI, entrenat amb coneixement específic de cada Ajuntament, amb governança, auditories i escalat a agents humans. Inclou consentiment, no registre de dades personals, integració amb BI/KPIs i enquesta; aporta mètriques i referències reals. Demostra ús intensiu de tecnologia i orientació a resultats.

Aquest ítem es valora amb 1,5 punts.

R-EXP-008.I02. Proposta de possibles accions proactives a realitzar amb el servei ofert, sense que suposin un cost addicional per l'Ajuntament. Exposant els casos d'ús, la seva motivació i importància (1,5 punts)

Proposa accions proactives de gran valor, totes centrades en el seu assistent virtual, però no accions proactives del propi servei d'atenció telemàtica. L'assistent per si sol no pot ser un element proactiu.

Aquest ítem es valora amb 0,5 punts.

R-EXP-008.I03. Proposta per gestionar la posta en explotació dels serveis proactius: planificació, metodologia, eines, valoració (ciutadania, entitats i empreses) i retiment de comptes (retorn i mesurament del impacte de l'actuació). (2 punts)

Es fa referència únicament al assistent virtual, que no és per si un element que permeti un pro activitat de servei.

Aquest ítem es valora amb 0 punts.

El criteri h) es valora amb un total de 2 punts

Una vegada analitzada i valorada la proposta presentada per l'empresa Adtende S.L., pel que fa referència als anteriors judicis de valor, ha obtingut una puntuació de **37 punts**.

"De conformitat amb l'establert al PCAP (clàusula IV.5.3), només passaran a la següent fase les empreses que hagin obtingut una puntuació amb un mínim de 20 punts en la fase de valoració de judici de valor".

Davant dels antecedents de la puntuació obtinguda per l'empresa esmentada, es detalla en el següent quadre la valoració total de cada criteri:

CRITERIS, fins a un màxim de 40 punts	ADTENDE S.L.
Criteri a), fins a 5 punts	5 punts
Criteri b) fins a 5 punts	5 punts
Criteri c) fins a 5 punts	5 punts
Criteri d) fins a 5 punts	5 punts
Criteri e) fins a 5 punts	5 punts
Criteri f) fins a 5 punts	5 punts
Criteri g) fins a 5 punts	5 punts
Criteri h) fins a 5 punts	2 punts
SUMA TOTAL	37 punts

..."

Posteriorment, es procedeix a l'obertura del sobre C utilitzant l'eina del Sobre Digital de la plataforma de serveis de contractació pública, donant a conèixer el seu contingut:

- **Empresa: Adtende SL, amb NIF B67503920:**
- Presenta annex 1 PT model proposició econòmica

Proposta econòmica (fins a 50 punts)

Preu màxim (sense IVA)	Oferta (sense IVA)
88.000 €/any	86.240 €/any

Criteris relatius a la qualitat (fins a 10 punts)

Implementació d'un panell de control amb les dades establertes al requisit general RGEN-008, inclosos els filtres de dades necessaris, amb tecnologia PowerBI i seguint el full d'estil de l'Ajuntament

SI	NO
X	

- Presenta declaració responsable criteris automàtics
- Presenta altra documentació: Certificat Prenomics.

S'admet provisionalment la proposició.

La Mesa acorda fer tramesa de les anterior ofertes i de l'expedient al Departament de Sistemes i TIC, per tal d'emetre l'informe de valoració de les proposicions econòmiques i altres criteris automàtics, de conformitat amb el que estableix l'article 157 de la LCSP.

Finalitzat l'acte, es signa aquesta acta pel President juntament amb la Secretària, que en dona fe.

El President,

La Secretària de la Mesa,