

MEMORIA JUSTIFICATIVA PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'UN SISTEMA DE COMUNICACIÓ DIRECTA VIA WHATSAPP AMB ELS DONANTS DEL BANC DE SANG I TEIXITS

(EXP CSE/1000/1100007263/26/PO)

Objecte

Vista la petició de la Direcció TIC del BST (d'ara en endavant BST), sobre la contractació del servei d'un sistema de comunicació directa via WhatsApp amb els donants del Banc de Sang i Teixits.

Necessitat de la contractació i justificació de la insuficiència de mitjans

D'acord amb l'article 116 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, es justifica la necessitat mitjançant la present memòria.

El BST té la necessitat de disposar del servei d'enviament de WhatsApp per les necessitats associades a l'activitat de l'empresa.

Amb aquesta finalitat, el BST es planteja adquirir un servei especialitzat en l'enviament automatitzat de missatges a través de WhatsApp Business Platform.

L'òrgan de contractació pretén cobrir les següents necessitats i/o funcionalitats:

- Millorar l'eficiència en la gestió de cites i campanyes de donació.
- Establir una comunicació proactiva amb els donants (convocatòries, agraïments, recordatoris, recomanacions, etc.).
- Garantir la seguretat, privacitat i traçabilitat de les comunicacions realitzades.

Atès que el BST no disposa dels recursos materials suficients per tal de cobrir aquestes necessitats, convé contractar-les a un operador extern per tal de garantir la continuïtat del funcionament de les diferents activitats del personal del BST que requereixen d'aquest servei.

Justificació del procediment

S'enceta aquest procediment de contractació de serveis, amb caràcter harmonitzat mitjançant procediment obert, d'acord amb el que disposen els articles 22.1 i 156 i següents de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

El Plec de clàusules administratives particulars que regirà la contractació serà el SER/2018 OBERT, aprovat per l'Assessoria Jurídica del CatSalut en data 2 de juliol de 2018.

La tramitació d'aquest expedient és anticipada per a l'exercici 2026 i està condicionada a l'efectiva aprovació del pressupost de l'exercici 2026.

Valor estimat del contracte i pressupost base de licitació: justificació del seu càlcul

Pressupost base de licitació i valor estimat del contracte

El pressupost base de licitació és de 266.200,00 € amb IVA per l'exercici 2026 i amb un percentatge de modificacions previstes d'un 20% sobre el PBL i quatre pròrrogues.

El valor estimat del contracte de 1.320.000,00 sense IVA, d'acord amb la distribució que s'especifica en el quadre següent:

exercicis	Import sense IVA	Import amb IVA	Import modificació 20% sense IVA	Import modificació 20% amb IVA	abast
2026	220.000,00 €	266.200,00 €	264.000,00 €	319.440,00 €	
2027	220.000,00 €	266.200,00€	264.000,00 €	319.440,00 €	pròrroga
2028	220.000,00 €	266.200,00€	264.000,00 €	319.440,00 €	pròrroga
2029	220.000,00 €	266.200,00€	264.000,00 €	319.440,00 €	pròrroga
2030	220.000,00 €	266.200,00€	264.000,00 €	319.440,00 €	pròrroga
TOTAL	1.100.000,00€	1.331.000,00€	1.320.000,00 €	1.597.200,00 €	

La taula recull els imports màxims de licitació per a cadascun dels anys en què pugui prorrogar-se el contracte, així com possibles ampliacions en els imports a causa de modificacions per ampliacions en el servei, que correspon al 20% del cost original.

L'import econòmic de la prestació s'ha calculat tenint en compte exercicis passats, aplicant una estimació dels serveis a realitzar durant els exercicis anteriors.

Partida pressupostària

La partida pressupostària a la qual s'imputa la despesa proposada és la 226.000€ amb iva del pressupost del BST per al 2026 o la que la substitueixi.

Desglossament de costos

A continuació es detallen de manera desglossada els diferents elements requerits en el contracte i l'import de mercat i per referència al conveni col·lectiu d'aplicació, que s'ha contemplat per cadascun d'ells, per acabar d'establir l'import màxim de licitació:

Costos Directes	% Sobre total
Despeses salarial del personal directe	60%
Aplicació web de gestió de rutes	7%
Desplaçaments	7%
Coordinació	3%
Total directes	77%
Costos indirectes	
Despeses estructurals: inclou assegurances, amortitzacions, gestoria, comunicacions...	15%
Benefici comercial	
Benefici comercial	8%
Total Costos	100%

Es fa l'advertiment que el desglossament dels costos indicats és estimatiu i de caràcter orientatiu, depenent el desglossament del cost real de l'execució del present contracte d'una variabilitat de circumstàncies alienes a aquesta Administració (el sistema d'organització, funcionament i mitjans dels que disposi l'empresa, els canvis laborals o econòmics durant l'execució, etc.). Així mateix, cal assenyalar que els costos de personal del quadre anterior i el % costos directes personal només té en compte el salari del Conveni col·lectiu estatal per a les empreses de publicitat.

Pel que s'ha exposat, el desglossament d'aquests valors no té valor contractual, no constitueix obligació entre les parts més enllà del seu caràcter informatiu pel licitador no sent susceptible de reclamació.

Termini del contracte i període de pròrroga

La contractació és per a l'any 2026, (període de 1 de gener de 2026 a 31 de desembre de 2026), tan mateix la licitació és susceptible de prorroga pels exercicis 2027 a 2030.

Divisió en lots

La licitació no es divideix en lots, ja que donada la naturalesa i característiques del contracte no resulta adient la divisió en lots, essent el principal motiu l'optimització en l'organització amb un únic proveïdor, atès que la realització independent per més d'una empresa de les prestacions incloses en l'objecte del contracte dificultaria la correcta execució des del punt de vista tècnic (article 99.3 apartat b de la LCSP).

Criteris d'adjudicació

Els criteris de valoració de les propostes són els següents:

- Criteris automàtics 75 % i criteris judici de valor 25%

És necessària una puntuació mínima de 12,5 punts per cada licitador a l'apartat tècnic, per poder passar el tall i no quedar directament exclòs de la licitació sense ni tant sols valorar la oferta econòmica.

Criteris de Solvències

Les empreses que vulguin licitar han d'acreditar que compleixen els requisits mínims de solvència o bé, alternativament, disposar de la classificació equivalent a aquesta solvència, que s'assenyala a continuació:

Per acreditar la solvència econòmica i financera:

Volum anual de negocis o bé volum anual de negocis en l'àmbit de l'objecte del contracte, referit al millor exercici dintre dels 3 últims anys, per un import igual o superior al 70 per cent del pressupost base de licitació, acreditats amb els corresponents certificats.

Per acreditar-ho el licitador presentarà els comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil corresponent, si l'empresari està inscrit i, en cas contrari, per les dipositades al registre oficial al que hagi d'estar inscrit. En el cas dels empresaris individuals, s'acreditarà a través dels llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats al Registre Mercantil.

Per acreditar la solvència tècnica i professional:

- Relació dels principals serveis efectuats d'igual o semblant naturalesa durant els últims 3 anys, amb indicació del seu import, dates i destinació pública o privada, relacionats amb l'objecte del contracte, i al qual s'incorporaran els corresponents certificats sobre aquests.

Els empresaris hauran d'acreditar haver executat, durant l'any de major execució del període indicat el 70% del PBL. Per acreditar-ho caldrà presentar els certificats de bona execució expedit pel client on constin les següents dades: a) Import dels treballs, b) Objecte contractual, c) Nom del client, d) Any d'execució i e) Signatura.

- Serà obligatori que el proveïdor compti amb la certificació **ISO/IEC 27001**, **ISO 20000-1** (gestió de serveis TIC), **ISO/IEC 27017** (seguretat en serveis cloud) i **ISO/IEC 27018** (protecció de dades personals en entorns cloud).

S'escullen aquests criteris i aquests imports per considerar que són els que garanteixen que el contracte es podrà dur a terme correctament.

Contingut dels sobres

Atès la naturalesa específica de la licitació i els criteris de valoració establerts (subjectius i automàtics), hi haurà **tres** sobres.

Altres elements vinculats a la licitació

Es preveuen modificacions en un percentatge no superior al 20% del preu del contracte. Seran causa de modificació: un increment d'activitat en l'enviament provocat per una disminució de les donacions de sang i/o plasma, noves campanyes de comunicació o recordatoris de visites.

L'expedient no admet revisió de preus, tampoc no admet variants.

Donades les especificitats del procediment, no procedeix la constitució de garantia provisional. Sí de garantia definitiva que serà del 5% de l'import de l'adjudicació.

Es constituirà mesa de contractació, s'assigna com a responsable del contracte al Sr. Antoni Masi del BST.

Donada les característiques de la licitació, no serà necessària la constitució d'un Comitè d'Experts.

Les despeses de publicitat, en cas que hi hagi, aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Tractament de dades de caràcter personal:

Donat el tractament de dades de caràcter personal que comporta el contracte en licitació, s'ha procedit a avaluar l'impacte de l'esmentat tractament. Aquesta avaluació resulta favorable al tractaments atesos els element que garanteixen la seguretat dels sistemes

d'informació que haurà d'acreditar l'adjudicatari, així com a la manca de d'inclusió d'aquest tipus de dades en els elements d'IA inclosos en l'objecte del contracte.

Ofertes desproporcionades

Per valorar ofertes anormals, la determinació de les ofertes que presentin uns valors anormals s'ha de dur a terme en funció dels límits i els paràmetres objectius establerts en l'apartat I del quadre de característiques. En el seu defecte, es consideraran amb valors desproporcionats o anormals les ofertes quan:

- L'oferta econòmica sigui inferior en més d'un 20% de la mitjana de les ofertes de tots els licitadors admesos.

Quan l'oferta econòmica sigui inferior en almenys un 15% a la mitjana de les ofertes econòmiques presentades per les empreses licitadores i la baixa no superi el 20%, s'analitzaran la resta de circumstàncies de la proposició, en relació únicament als criteris de valoració susceptibles de judici de valor, d'acord amb el següent procediment:

1. S'obtindrà la mitjana aritmètica de la puntuació obtinguda per les empreses licitadores, excepte d'aquelles que hagin estat excloses per no reunir els requeriments tècnics mínims, si s'escau.
2. A partir d'aquesta dada, es calcularà la desviació de cada una de les puntuacions obtingudes per les empreses licitadores respecte a la mitjana de les puntuacions.
3. Finalment, s'obtindrà la mitjana aritmètica de les desviacions obtingudes, en valor absolut, és a dir, sense tenir en compte el signe més o menys.

A partir d'aquests paràmetres, es considerarà que una oferta es troba incursa en valor anormal o desproporcionat, quan la puntuació obtinguda en relació als criteris susceptibles de judici de valor estigui per damunt del valor que resulti de la suma de les variables 1 i 3, i que, al mateix temps, la seva oferta econòmica sigui inferior en almenys un 15% a la mitjana de totes les ofertes econòmiques presentades.

Anna Millán Álvarez
Directora general
Banc de Sang i Teixits

Barcelona, en la data de la signatura electrònica.

Exp. CSE/1000/1100007263/26/PO

Annex I.- Criteris d'adjudicació

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ DEL SERVEI D'UN SISTEMA DE COMUNICACIÓ DIRECTA VIA WHATSAPP AMB ELS DONANTS DEL BANC DE SANG I TEIXITS

EXP. CSE/1000/1100007263/26/PO

D'acord amb allò establert en el Plec de Clàusules que regula els Criteris d'Adjudicació, es defineixen els següents criteris:

- Criteris de valoració de caràcter automàtic: fins a 75 punts.
- Criteris de valoració subjectes a judici de valor: fins a 25 punts.

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ DE FORMA AUTOMÀTICA (FINS 75 PUNTS)

- **Oferta econòmica:** 60 punts

Valoració econòmica: PBL. L'empresa licitadora que presenti l'oferta econòmica més econòmica, rebrà la puntuació màxima de 60 punts i la resta d'ofertes rebran la puntuació proporcional respecte a la més econòmica, aplicant la següent fórmula:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{I_l} \right) \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

P_v = Puntuació de l'oferta a valorar

O_v = Oferta a valorar

O_m = Oferta millor (més econòmica)

I_l = Import de la licitació (sense IVA)

VP = Valor de ponderació: 1

P = Punts criteri econòmic: 60

NOTA: Quedaran directament excloses, totes aquelles ofertes que quedin per sobre de l'import màxim indicat.
--

NOTA: L'empresa licitadora haurà de presentar un desglossament econòmic que especifiqui l'import corresponent al pagament per la implantació i activació dels canals, així com el cost anual de manteniment de la plataforma i el relatiu als canals de conservació (Meta).

Aquest desglossament no serà objecte de valoració, i es sol·licita únicament a efectes d'estructuració interna.

- **Altres criteris automàtics:** Fins a **15 punts**

- 1.1. Certificat d' estadístiques d'us de la plataforma (10 punts)**

- **10 punts:** Plataforma acreditada per gestionar > 5.000.000 missatges/any
 - **5 punts:** Entre 3.500.001 i 5.000.000 missatges/any
 - **0 punts:** = 3.500.000 o menys missatges/any

- 3.1. Suport tècnic (5 punts)**

- **5 punt:** Suport tècnic 24/7 acreditat
 - 0 punts: si no s'acredita suport tècnic 24/7

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ SUBJECTES A JUDICI DE VALOR (FINS A 25 PUNTS)

Es valorarà amb una puntuació màxima de 25 punts, l'oferta tècnica de servei proposada amb relació als criteris sotmesos a judici de valor d'acord amb els valors numèrics establerts per a cada un dels criteris indicats a continuació. Posteriorment s'ordenaran les diferents propostes valorades per ordre decreixent i s'aplicarà la fórmula següent a cada criteri, per obtenir la puntuació final.

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

P_{op} = Puntuació de l'Oferta a Puntuar

P = Puntuació del criteri

VT_{op} = Valoració Tècnica de l'Oferta que es Puntua

VT_{mv} = Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada

NOTA: com a condició per a la puntuació de les valoracions s'estableix que les valoracions de les propostes tècniques hauran d'assolir com a mínim la meitat dels punts previstos en cada criteri i subcriteri per aplicar la fórmula. Per sota d'aquest llindar no s'aplicarà la fórmula i la puntuació a atorgar serà el valor obtingut en la fase de valoració de les propostes tècniques, prèvia a l'aplicació de la fórmula.

Concretament, es valorarà els diferents apartats amb les puntuacions indicades a continuació:

a) **Valoració de la plataforma** (fins a 15 punts)

Es valorarà les funcionalitats i característiques de la plataforma proposada en base a disposar d'un canal bi-direccional amb perfil verificat, APIs d'integració, compte verificat amb Meta i amb Display Name, realitzar converses en 24h de forma il·limitada, possibilitat d'enviar un SMS si no disposa de WhatsApp.

Descripció del criteri

La puntuació s'atorgarà en funció del grau de compliment dels aspectes a valorar indicats anteriorment, segons els següents trams:

0,0 punts: Si no es presenta memòria o aquesta presenta elements que no son coherents i/o viables.

5 punts: per a una documentació que el compliment dels aspectes sol·licitats és MILLORABLE.

Es considerarà com a millorable si la documentació presentada pel licitador no descriu tots els apartats sol·licitats en el PPT o no desenvolupa amb suficient claredat, detall, concreció i/o coherència o no s'adapta suficient a les necessitats del BST:

- No explica de manera completa les categories de conversa (servei, màrqueting, utilitat, autenticació).
- Manca informació sobre la integració.
- No s'especifica clarament el procés de verificació del compte i les opcions de Display Name.
- No es detallen suficientment característiques clau com el fallback a SMS, la finestra de conversa de 24 h o la seguretat amb xifratge.

En conseqüència, la proposta no s'adapta prou a les necessitats de BST en termes de traçabilitat, fiabilitat i atenció multicanal.

10,0 punts: per a una documentació que el compliment dels aspectes sol·licitats és ADEQUADA.

Es considerarà com a adequada, si la documentació presentada pel licitador descriu tots els apartats sol·licitats en el PPT i aquests son desenvolupats amb suficient claredat, detall, concreció, coherència i adaptació al objecte del contracte i a les necessitats expressades per BST:

- Inclou explicació de les categories de conversa, del procés de verificació de comptes i de les capacitats de missatgeria enriquida (text, botons, fitxers, multimèdia).
- Es fa referència al fallback SMS i a la seguretat (xifratge E2E).
- Es mostra com es pot dur a terme la integració.

L'adaptació a les necessitats de BST és suficient, amb una descripció coherent i detallada, tot i que encara millorable pel que fa a aprofundir en casos d'ús específics (atenció al donant, notificacions crítiques, campanyes de fidelització).

15,0 punts: per a una documentació que el compliment dels aspectes sol·licitats és EXCEL·LENT.

S'atorgarà aquesta puntuació a aquella documentació que descriu tots els apartats sol·licitats en el PPT i aquests son desenvolupats amb excel·lent claredat, detall, concreció, coherència i adaptació a l'objecte de contracte i les necessitats expressades per BST:

- Explica amb precisió les categories de conversa i el seu ús per cobrir diferents necessitats del BST (ex. notificacions de cites = utilitat, comunicacions urgents = servei, recordatoris o fidelització = màrqueting, OTP = autenticació).
- Desenvolupa amb detall el procés de verificació, la personalització del perfil i l'ús de múltiples remitents verificats.
- Inclou la finestra de conversa de 24 h, el fallback a SMS i la garantia de seguretat amb xifratge d'extrem a extrem.
- Relaciona clarament la integració per a atenció al donant, automatització i campanyes.

La documentació s'adapta perfectament a les necessitats expressades per BST i aporta un valor afegit en termes d'eficiència, fiabilitat i experiència del donant.

b) **Taxa d'entrega garantida** (fins a 5 punts)

Es valorarà la capacitat del sistema de missatgeria per garantir una taxa d'entrega elevada i estable dels missatges, aspecte essencial per assegurar la fiabilitat de la comunicació amb els donants del BST. Aquest criteri pretén comprovar que la plataforma pot complir amb estàndards de disponibilitat i rendiment propis d'un

servei crític, i que disposa de mecanismes de control i compromisos contractuals verificables.

Per a la seva valoració, els licitadors hauran d'aportar:

- Informes de rendiment del sistema que incloguin mètriques rellevants (taxa d'entrega, temps de resposta, disponibilitat històrica).
- Compromisos d'entrega reflectits en contractes previs o vigents (SLA, temps de resolució, garanties de continuïtat).
- Evidències de monitoratge del servei, com dashboards, protocols d'escalat o proves en entorns reals.

Descripció del criteri

La puntuació s'atorgarà en funció del grau de compliment dels aspectes a valorar indicats anteriorment, segons els següents trams:

0,0 punts: Si no es presenta memòria o aquesta presenta elements que no son coherents i/o viables.

2,5 punts: per a una documentació que el compliment dels aspectes sol·licitats és MILLORABLE.

Es considerarà com a millorable si la documentació presentada pel licitador no descriu tots els apartats sol·licitats en el PPT o no desenvolupa amb suficient claredat, detall, concreció i/o coherència o no s'adapta suficient a les necessitats del BST:

- Els informes de rendiment no mostren mètriques clau (taxa d'entrega, temps de resposta, disponibilitat) o són genèrics.
- Els compromisos d'entrega són poc concrets o no aporten evidències contractuals (SLA, temps de resolució, garanties).
- Les evidències de monitoratge es limiten a descripcions generals, sense dashboards, protocols ni proves reals.

En conjunt, la informació no es desenvolupa amb suficient detall ni s'adapta a les necessitats específiques del BST.

4,0 punts: per a una documentació que el compliment dels aspectes sol·licitats és ADEQUADA.

Es considerarà com a adequada, si la documentació presentada pel licitador descriu tots els apartats sol·licitats en el PPT i aquests son desenvolupats amb suficient claredat, detall, concreció, coherència i adaptació al objecte del contracte i a les necessitats expressades per BST:

- Els informes de rendiment inclouen dades rellevants (ex. uptime >99%, temps de resposta) amb algun context històric.
- Els compromisos d'entrega mostren SLA bàsics i experiència amb altres clients, tot i que no necessàriament del sector sanitari.
- Les evidències de monitoratge aporten captures o exemples de dashboards i referències a pàgines d'estat en línia.

La informació és correcta i coherent, adaptada a l'objecte del contracte, però encara podria aprofundir més en relació a l'entorn crític del BST.

5,0 punts: per a una documentació que el compliment dels aspectes sol·licitats és EXCEL·LENT.

S'atorgarà aquesta puntuació a aquella documentació que descriu tots els apartats sol·licitats en el PPT i aquests son desenvolupats amb excel·lent claredat, detall, concreció, coherència i adaptació a l'objecte de contracte i les necessitats expressades per BST:

- Els informes de rendiment presenten mètriques detallades per canal (WhatsApp, SMS, fallback), gràfics històrics i garanties de disponibilitat >99,9%.
- Els compromisos d'entrega es basen en contractes previs amb SLA exigents (temps de resposta a incidències, garanties de continuïtat), demostrant experiència en entorns crítics com salut o sector públic.
- Les evidències de monitoratge inclouen proves clares de NOC 24/7, dashboards en temps real, protocols d'escalat i referències.

La informació s'ajusta plenament al PPT i aporta un valor afegit tangible per al BST.

c) **Escalabilitat** (fins a 5 punts)

Es valorarà la capacitat del sistema proposat per adaptar-se a increments sobtats de demanda sense degradació del servei, aspecte crític per garantir la continuïtat de la comunicació amb els donants del BST en moments d'alta activitat.

Per a la seva valoració, els licitadors hauran d'aportar:

- Documentació tècnica que acrediti que el sistema pot absorbir un increment mínim del 25% de la càrrega mantenint el rendiment.
- Plans de contingència i mecanismes d'escalat, tant automàtics com manuals, que assegurin la disponibilitat del servei.
- Resultats de proves d'estrès o benchmarks que validin el comportament del sistema en escenaris d'alta càrrega.

Descripció del criteri

La puntuació s'atorgarà en funció del grau de compliment dels aspectes a valorar indicats anteriorment, segons els següents trams:

0,0 punts: Si no es presenta memòria o aquesta presenta elements que no son coherents i/o viables.

2,5 punts: per a una documentació que el compliment dels aspectes sol·licitats és MILLORABLE.

Es considerà com a millorable si la documentació presentada pel licitador no descriu tots els apartats sol·licitats en el PPT o no desenvolupa amb suficient claredat, detall, concreció i/o coherència o no s'adapta suficient a les necessitats del BST:

- La documentació tècnica no demostra de manera convincent que el sistema pot absorbir un increment del 25% de càrrega o no especifica límits concrets.
- Els plans de contingència són molt generals, sense detallar mecanismes d'escalat (manuals ni automàtics).
- No es presenten proves d'estrès o benchmarks, o bé són teòriques i no vinculades al sistema ofert.

La informació no garanteix que el BST pugui confiar en la continuïtat del servei davant increments de demanda.

4,0 punts: per a una documentació que el compliment dels aspectes sol·licitats és ADEQUADA.

Es considerà com a adequada, si la documentació presentada pel licitador descriu tots els apartats sol·licitats en el PPT i aquests son desenvolupats amb suficient claredat, detall, concreció, coherència i adaptació al objecte del contracte i a les necessitats expressades per BST:

- La documentació tècnica indica que el sistema pot gestionar increments de càrrega (+25%) i aporta algunes mètriques.
- Els plans de contingència descriuen mecanismes d'escalat (manuals o automàtics), encara que de manera genèrica.
- Es presenten alguns resultats de proves d'estrès o benchmarks, però sense detall profund ni aplicació clara al cas del BST.

La informació és coherent i suficient per demostrar capacitat d'escalabilitat, tot i que podria aprofundir més en proves i garanties específiques.

5,0 punts: per a una documentació que el compliment dels aspectes sol·licitats és EXCEL·LENT.

S'atorgarà aquesta puntuació a aquella documentació que descriu tots els apartats sol·licitats en el PPT i aquests son desenvolupats amb excel·lent claredat, detall, concreció, coherència i adaptació a l'objecte de contracte i les necessitats expressades per BST:

- La documentació tècnica mostra amb detall l'arquitectura i les capacitats de la plataforma per absorbir increments superiors al 25% sense degradació, amb dades de rendiment i capacitat màxima per canal (WhatsApp, SMS, etc.).
- Els plans de contingència inclouen mecanismes d'escalat tant automàtics (balanceig de càrrega, auto-scaling al núvol) com manuals, amb protocols definits i temps de resposta garantits.
- Els resultats de proves d'estrès o benchmarks aporten dades concretes, històrics i casos reals en entorns similars (sanitat, serveis crítics), demostrant estabilitat i rendiment sota alta demanda.

La informació aporta confiança total que el sistema podrà donar suport al BST fins i tot en escenaris de creixement sobtat o situacions de màxima càrrega.

NOTA: En el cas que no es detalli la informació requerida en cada apartat i que per tant impedeixi la seva valoració o comparació amb la resta de licitadors, rebrà una valoració de 0 punts a l'apartat corresponent.

NOTA: Les ofertes que no arribin als 12,5 punts a la valoració tècnica, quedaran excloses directament i ni tant sols s'obrirà el sobre C.