

Índex

1.	Antecedents	2
2.	Desenvolupament de la licitació i valoració de les ofertes	2
2.1	Valoració mitjançant judici de valor (fins a 42,50 punts)	2
2.2	Resultats de la valoració	2
3.	Valoració criteris quantitativs o automàtics	3
3.1	Preu (30 punts)	3
3.2	Criteris quantitativs (27,50 punts)	5
3.3	Càlcul oferta anormalment baixa	8
4.	Proposta d'adjudicació	8

1. Antecedents

Atesa la necessitat de contractar el servei d'atenció ciutadana 012, en el marc del model corporatiu d'atenció ciutadana de la Generalitat de Catalunya, consistent en rebre i tractar les demandes d'atenció, informació, gestions i tramitacions de tots els serveis que la Generalitat determini incloure a la plataforma del 012, en data 5 de setembre de 2025 es va publicar al perfil del contractant del Departament de la Presidència i al Diari Oficial de la Unió Europea l'anunci de licitació del procediment de contractació, establint com a data límit de presentació d'ofertes el 3 d'octubre de 2025.

Detectades unes errades materials en la documentació de l'expedient, mitjançant resolució de rectificació d'errors i aprovació del nou Plec de Clàusules Administratives, es va publicar la documentació esmenada i es va ampliar el termini de recepció de proposicions fins el 15 d'octubre de 2025.

Dins el termini, van presentar documentació les següents empreses:

- Atento Teleservicios España SA (Atento)
- Servinform, S.A. (Servinform)
- Abai Business Solutions, SAU (Abai)

Totes aquestes empreses van ser admeses a la licitació.

2. Desenvolupament de la licitació i valoració de les ofertes

La valoració de les ofertes s'ha realitzat d'acord amb els criteris establerts al Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP), diferenciant criteris qualitatius (judici de valor, fins a 42,50 punts) i criteris quantitius o automàtics (fins a 57,50 punts: preu i altres criteris objectius).

2.1 Valoració mitjançant judici de valor (fins a 42,50 punts)

Els criteris qualitatius s'han valorat segons el detall i la qualitat de les propostes presentades, d'acord amb els barems i apartats especificats al PCAP i a l'annex de valoracions qualitatives. Els apartats valorats inclouen atenció telefònica, canals digitals, infraestructura tècnica, transformació omnicanal, recursos humans, formació, infraestructura física, identificació i registres, avaluació i supervisió, i implantació/transició/retorn.

2.2 Resultats de la valoració

Segons consta en informe de valoració de 4 novembre de 2025, la unitat promotora, mitjançant informe de valoració dels Sobres B ha valorat les ofertes presentades que han obtingut les puntuacions parcials i totals següents, un cop aplicada la fórmula establerta a la Directriu 1/2020, d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica de la Direcció General de Contractació:

Apartat	Puntuació màxima	Atento	Servinform	Abai
Atenció telefònica	9,00	9	6,5	3
Atenció a canals digitals	3,00	3	3	1
Infraestructura tècnica	6,00	6	3,25	1,5
Transformació omnicanal	4,00	1	4	2
Recursos humans	4,00	4	4	0
Formació	4,00	4	4	2,8
Infraestructura física i materials	1,00	1	1	1
Identificació i registres	2,00	2	2	2
Avaluació i supervisió	8,50	8,5	6,2	5,5
Implantació, transició i retorn	1,00	1	0,8	0,5
Total	42,50	39,5	34,75	19,3

En aquest informe de valoració es proposa l'exclusió de la licitació de l'empresa Abai Business Solutions, SAU, per haver obtingut 19,30 punts i no haver assolit la puntuació mínima de 25 punts establerta als Plecs de Clàusules Administratives. Aquesta exclusió s'aprova per unanimitat en sessió interna de la Mesa de Contractació de 5 de novembre de 2025, la qual cosa ha estat notificada en temps i forma.

Per tant, les empreses queden classificades per ordre decreixent de la forma següent:

Empreses licitadores	Puntuació total
Atento	39,50
Servinform	34,75

3. Valoració criteris quantitatius o automàtics

Sobre una puntuació màxima de 100 punts es distribuirà la puntuació de la següent forma:

- Qualitatius (42,50 punts)
- Quantitatius o automàtics (57,50 punts)
 - Preu (30 punts)
 - Quantitatius (27,50 punts)

3.1 Preu (30 punts)

En data 7 de novembre de 2025 es celebra la sessió pública de la Mesa de Contractació d'obertura dels sobres C, d'ofertes econòmiques i altra documentació tècnica que es valora de

forma automàtica i es procedeix a lectura de l'informe de la puntuació obtinguda pels licitadors relativa als criteris d'adjudicació a valorar segons un judici de valor, i d'obertura i examen de la ofertes econòmiques i altra documentació tècnica que es valora de forma automàtica, sobres C, presentada pels licitadors.

En data 10 de novembre de 2025, la Mesa de Contractació es reuneix en sessió no pública per analitzar la documentació presentada en el Sobre C per l'empresa Atento Teleservicios España, SAU i llegida en la sessió pública de la Mesa de Contractació esmentada anteriorment.

Després de veure la documentació presentada, la mesa acorda per unanimitat excloure d'aquesta licitació a l'empresa Atento Teleservicios España, SAU per no haver informat un dels preus unitaris establerts en el model de proposició econòmica establert en el Plec de Clàusules Administratives.

En concret, no inclou el preu unitari corresponent a "Preu autoserveis complexos", tal com exigeix l'Annex 4 dels Plecs de Clàusules Administratives Particulars. Segons la clàusula 11.3 del PCAP, la manca d'aquest preu impedeix determinar amb certesa el preu real ofert i, per tant, afecta el principi d'igualtat i la valoració de les ofertes. La qual cosa ha estat notificada en temps i forma.

Per a la valoració de l'oferta econòmica les empreses licitadores hauran de presentar l'annex "Taula oferta econòmica" amb els preus unitaris oferts per a cadascun dels apartats que hi figuren. S'aplicarà la fórmula que es detalla a continuació, a cada un dels preus unitaris:

$$P_v = \frac{O_m \times P_c}{O_v}$$

O_v

P_v = Puntuació del preu unitari

P_c = Punts criteri econòmic (30)

O_m = Oferta millor (preu unitari millor)

O_v = Oferta a valorar (preu unitari a valorar)

Posteriorment es farà la mitjana aritmètica per a obtenir la puntuació.

Concepte	Preu unitari màxim	Oferta millor (O_m)	SERVINFORM	Puntuació
Preu enrutaments	0,133 €	0,126 €	0,126	30,000
Preu autoserveis bàsics	0,182 €	0,172 €	0,172	30,000
Preu autoserveis complexos	0,346 €	0,326 €	0,326	30,000
Preu interacció <30"	0,477 €	0,450 €	0,450	30,000

Preu interacció <60"	0,934 €	0,881 €	0,881	30,000
Preu interacció <90"	1,379 €	1,301 €	1,301	30,000
Preu interacció <120"	1,814 €	1,712 €	1,712	30,000
Preu interacció <180"	2,660 €	2,512 €	2,512	30,000
Preu interacció <300"	4,248 €	4,009 €	4,009	30,000
Preu interacció >300"	7,550 €	7,124 €	7,124	30,000
Preu lloguer IVR	93,000 €	87,759 €	87,759	30,000
Preu hora d'agent	23,654 €	22,321 €	22,321	30,000
Preu hora d'agent diumenges	27,540 €	25,988 €	25,988	30,000
Preu hora de tècnic administratiu	31,930 €	30,130 €	30,130	30,000
Preu SMS	0,126 €	0,119 €	0,119	30,000
Preu correus electrònics	3,672 €	3,465 €	3,465	30,000
Preu hora tècnic	48,000 €	45,295 €	45,295	30,000
TOTAL				30,000

3.2 Criteris quantitatius (27,50 punts)

Per a la valoració dels criteris quantitatius caldrà que les empreses licitadores presentin l'annex "Taula de valoracions quantitatives", amb la seva oferta en relació als requeriments que tenen una valoració quantitativa per aplicació de fórmules, identificats en el PPT amb el codi QNT.000

Els apartats a valorar, que queden detallats punt per punt a l'annex esmentat, són els següents:

- Idiomes 2,00 punts
- Atenció telefònica 3,00 punts
- Infraestructura tècnica 1,50 punts
- Innovació i evolució del servei 1,00 punt
- Recursos humans 11,50 punts
- Formació 2,00 punts

• Infraestructura física i materials	2,00 punts
• Avaluació i supervisió	3,50 punts
• Seguretat	<u>1,00 punt</u>
Total puntuació	27,50 punts

Els criteris de valoració automàtica mitjançant fórmula han estat dissenyats per avaluar de manera objectiva i mesurable aquells aspectes del servei que poden ser quantificats mitjançant fórmules. Així, es valoren criteris com els idiomes d'atenció disponibles, els recursos humans assignats (quantitat, dedicació, perfils professionals), la infraestructura tècnica i física proposada, la planificació de la formació, el grau d'innovació, els mecanismes de supervisió i control, així com les mesures de seguretat.

Tots aquests elements tenen un impacte directe en la capacitat operativa i en la qualitat del servei, i per això es quantifiquen mitjançant paràmetres verificables. Les empreses licitadores han de presentar l'annex "Taula de valoracions quantitatives", que permet aplicar fórmules objectives per determinar la puntuació corresponent a cada apartat, tal com s'indica als codis QNT.000 del Plec de Prescripcions Tècniques.

La valoració de l'empresa Servinform és la següent:

Oferta i Taula de valoracions quantitatives

Codi	Requeriments	Requeriment	SERVINFORM	Puntuació màxima	Fórmula	
A la columna "Oferta" cal posar-hi la quantitat total que s'ofereix, a cada casella.						
QNT001	1.4.1 del PPT. Es valorarà de forma diferenciada les persones d'estructura i els agents que tinguin el nivell C2 (D) de català, acreditat o equivalent.	0	5	0,500	0,50	Nº0,1
QNT002	1.4.1 del PPT. Es valorarà el nombre d'hores anuals de la proposta de formació adreçada a agents de xarxes socials i missatgeria instantània en atenció al client per xarxes socials i formació en comunicació clara, sempre que els continguts proposats s'adequin a l'objectiu de la formació.		10	0,500	0,50	Nº0,05
QNT003	1.4.1 del PPT. Es valoraran agents d'atenció amb coneixements en aranès		0	0,000	0,25	Nº0,04
QNT004	1.4.2 del PPT. Es valorarà el percentatge d'agents amb coneixements intermedis d'anglès (B1). Requeriment 5% anglès	5	7	0,500	0,50	(N-5)*0,25
QNT005	1.4.3 del PPT. Es valorarà el nombre d'agents que acreditin el coneixement d'altres idiomes a més dels que queden especificats al plec		5	0,250	0,25	Nº0,05
sumes				1,750	2,00	
Atenció telefònica						
QNT006	2.9.6 del PPT. Es valorarà el temps de disponibilitat del Pla d'emergències respecte els 15 dies naturals requerits des de l'inici del servei.	15	0	0,500	0,50	(0,5/15)*(15-N)
QNT007	2.9.6 del PPT. Es valorarà el termini en què el proveïdor presenti el procediment concret i adequat per agilitzar els terminis dels processos de selecció i formació en casos d'emergència. Termini màxim requerit de 7 dies laborables.	7	0	0,500	0,50	(0,5/7)*(7-N)
QNT008	2.9.6 del PPT. Es valorarà temps d'activació de la plataforma del 012, amb agents, fora de l'horari de servei complet. Requeriment, màxim 60 minuts	60	10	0,833	1,00	(1/60)*(60-N)
QNT009	2.9.6 del PPT. Es valorarà que en cas d'emergència, fora de l'horari de servei complet, es pugui prestar el 100% del servei amb la modalitat de teletreball (veure secció 8.1)	100	100	0,500	0,50	N*(0,5/100)
QNT010	2.10 del PPT. Es valorarà el temps d'implantació del sistema de gestió remota. Termini màxim: 30 dies naturals des de l'inici del servei.	30	0	0,500	0,50	(0,5/30)*(30-N)
sumes				2,833	3,00	
Infraestructura tècnica						
QNT011	4.1 del PPT. Es valorarà el termini de la migració de dades. Termini màxim de migració 30 dies naturals.	30	15	0,750	1,50	(1,5/30)*(30-N)
sumes				0,750	1,50	
Innovació i evolució del servei						
QNT012	6 del PPT. Es valorarà el percentatge adreçat a la innovació. Requeriment mínim 2% del pressupost anual.	2	6	1,000	1,00	(N-2)*0,25
sumes				1,000	1,00	
Recursos humans						
QNT013	8.1 del PPT. Es valorarà el percentatge de posicions disponibles amb modalitat de teletreball. Requeriment mínim el 50%	50	100	3,000	3,00	(N-50)*0,05
QNT014	8.2.2 del PPT. Es valoraran el nombre d'hores de formació vinculades a les funcions de responsable del servei acreditades al currículum de la persona proposada.		200	1,000	1,00	Nº0,005
QNT015	8.3.3 del PPT. Es valorarà la borsa d'agents voluntaris per a emergències, fora de l'horari de servei complet, a partir de 25 agents.	25	38	0,500	0,50	(N-25)*0,04
QNT016	8.3.4 del PPT. Es valoraran el nombre d'hores de formació vinculades a les funcions de supervisió al currículum de les persona proposades.		200	1,000	1,00	Nº0,005
QNT017	8.3.5 del PPT. Es valoraran el nombre d'hores de formació vinculades a les funcions de tècnic de qualitat i formació al currículum de la persona proposada.		100	0,500	0,50	Nº0,005
QNT018	8.3.5 del PPT. Es valorarà la ratio de qualifíes per agent amb un mínim d'un quality per cada 60 agents	60	45	1,125	1,50	(60-N)*0,075
QNT019	8.3.6 del PPT. Es valorarà la ratio de coordinadors per agent amb un mínim d'un coordinador per cada 13 agents	13	12	0,300	1,50	(13-N)*0,3
QNT020	8.3.7 del PPT. Es valorarà el nombre documentalistes a partir de 1	1	2	0,500	0,50	(N-1)*0,5
QNT021	8.3.7 del PPT. Es valorarà el temps d'experiència de documentalista en un serveis de similars característiques. (Temps en mesos)		100	0,500	0,50	Nº0,005
QNT022	8.3.12 del PPT. Es valorarà el temps necessari d'incorporació d'agents digitals, amb requisit mínim de 2 mesos.	60	30	1,500	1,50	(60-N)*0,05
sumes				9,925	11,50	
Formació						
QNT023	10.5 del PPT. Es valorarà el nombre d'hores anuals de reciclatge per agent, a partir de 22 hores (s'admeten decimals)	22	62	2,000	2,00	(N-22)*0,05
sumes				2,000	2,00	
Infraestructura física i materials						
QNT024	11.1 del PPT. Es valorarà el nombre de mitjans de transport públic propers a la plataforma. A partir de 1.	1	3	0,500	0,50	(N-1)*0,25
QNT025	11.2.1 del PPT. Es valorarà la capacitat de creixement de posicions d'agent per sobre del 50% del percentatge de posicions en modalitat presencial, en una mateixa sala, respectant sempre les mesures de seguretat imposades en casos de emergència (veure secció 8.1). Cal indicar el percentatge total ofertat.	50	100	1,000	1,00	(N-50)*(1/50)
QNT026	11.3.2 del PPT. Es valorarà disposar de més sales de reunions no exclusives pel servei destinades a rebre visites, formacions i altres usos associats al servei		4	0,500	0,50	Nº0,125
sumes				2,000	2,00	
Avaluació i supervisió						
QNT027	14.3.2 del PPT. Es valorarà el termini d'implementació del sistema de BI. Termini màxim: 30 dies naturals des de l'inici del servei, coincidents amb la fase de transició a un proveïdor nou.	30	0	1,500	1,50	(1,50/30)*(30-N)
QNT028	14.4.2 del PPT. Es valorarà el compromís d'avaluacions anuals, amb qüestionaris, a partir de 6 per agent. (s'admeten decimals)	6	10	1,000	1,00	(N-6)*0,25
QNT029	14.5.2 del PPT. Es valorarà el compromís d'escoltes per agent, a partir de 3 mensuals. (s'admeten decimals). Cal informar el total d'escoltes per agent ofertat.	3	5	1,000	1,00	(N-3)*0,5
sumes				3,500	3,50	
Seguretat						
QNT030	15.3.3 del PPT. Es valorarà, en el sistema de backup del Pla de contingència, el temps de posada en marxa de llocs de treball operatius. Termini màxim 2 hores després de produir-se la incidència.	2	0	0,500	0,50	(0,5/2)*(2-N)
QNT031	15.3.3 del PPT. Es valorarà, en el sistema de backup del Pla de contingència, el compromís de dimensionament dels llocs de treball dels agents a partir del 50% requerit, en les primeres 2 hores de la incidència	50	100	0,500	0,50	(0,5/50)*(N-50)
sumes				1,000	1,00	
totals				24,758	27,50	

3.3 Càlcul oferta anormalment baixa

D'acord amb l'Annex 6 del Plec de Clàusules Administratives Particulars, on s'estableix el càlcul de l'oferta anormalment baixa, i es considera oferta econòmica la suma dels preus unitari de licitació, com que en aquesta licitació només hi concorre un únic licitador, cal aplicar el que s'estableix a continuació, entenent que

- Quan concorre un únic licitador, es considerarà l'oferta incursa en valors anormalment baixos quan aquesta oferta sigui inferior en un 35% al pressupost de licitació.

Suma de preus unitaris de la licitació: 247,645 €

Llindar del 35% de la suma dels preus unitaris: $247,645 - 86,676 = 160,969$ €

Suma de preus unitaris de Servinform: 233,690€, que implica un 5,63% de baixa en relació als preus unitaris de licitació i no és inferior al llindar establert del 35% esmentat.

4. Proposta d'adjudicació

Un cop excloses Abai Business Solutions, SAU i Atento Teleservicios España, SA, la classificació final de la única empresa licitadora admesa a la licitació és la següent:

SERVIFORM

CRITERIS	PUNTUACIÓ
CRITERIS DE VALORACIÓ SOTMESOS A JUDICI DE VALOR (QUADRE REQUERIMENTS QUALITATIUS)	34,750
OFERTA ECONÒMICA	30,000
ALTRES CONCEPTES DE VALORACIÓ QUANTITATIVA	24,758
TOTAL	89,508

Per tant, es proposa l'adjudicació del contracte del servei d'Atenció Ciutadana 012 (PR-2026-17) a l'empresa Servinform, SA, per haver obtingut la millor puntuació al ser la única empresa valorada.

L'import d'adjudicació d'aquest contracte és per un import de 13.982.366,54 €, IVA inclòs, dels quals 11.555.674,83 € corresponen al preu del contracte i 2.426.691,71 € corresponen a l'IVA. Aquest pressupost s'exhaurirà o no en funció dels serveis que es prestin efectivament i de conformitat amb les necessitats del servei. En qualsevol cas no es garanteix cap volum mínim de despesa.

La determinació del preu d'aquest contracte és per preus unitaris, d'acord amb els altres conceptes de valoració quantitativa oferts per aquesta empresa.

Els preus unitaris que regeixen aquesta licitació són els següents:

Concepte	SERVIFORM
Preu enrutaments	0,126
Preu autoserveis bàsics	0,172
Preu autoserveis complexos	0,326
Preu interacció <30"	0,450
Preu interacció <60"	0,881
Preu interacció <90"	1,301
Preu interacció <120"	1,712
Preu interacció <180"	2,512
Preu interacció <300"	4,009
Preu interacció >300"	7,124
Preu lloguer IVR	87,759
Preu hora d'agent	22,321
Preu hora d'agent diumenges	25,988
Preu hora de tècnic administratiu	30,130
Preu SMS	0,119
Preu correus electrònics	3,465
Preu hora tècnic	45,295

Signat electrònicament,

Directora General Serveis Digitals i Experiència Ciutadana