

**Acta d'obertura dels sobres C, d'ofertes econòmiques i altra documentació tècnica que es valora de forma automàtica.**

|                                                                                                                                             |                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Contracte : Contracte administratiu                                                                                                         | Unitat promotora : Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana |
| Tipus : Serveis                                                                                                                             |                                                                                 |
| Expedient : PR-2026-17                                                                                                                      | Procediment : Obert<br>Criteris d'adjudicació: Varis                            |
| Objecte : Prestació del servei d'atenció ciutadana 012, en el marc del model corporatiu d'atenció ciutadana de la Generalitat de Catalunya. |                                                                                 |

|                                          | Import base €                                                                                                                                                                                                                                                   | IVA ( % ) €  | Import total € |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|
| Valor estimat del contracte (sense IVA): | 27.733.619,60                                                                                                                                                                                                                                                   |              |                |
| Pressupost base de licitació :           | 11.555.674,83                                                                                                                                                                                                                                                   | 2.426.691,71 | 13.982.366,54  |
| Termini d'execució:                      | Des de l'1 de gener de 2026, o des de la signatura del contracte, si aquesta és posterior, i fins al 31 de desembre de 2026. Amb possibilitat de pròrroga, com a màxim fins el 31 de desembre de 2027, amb la previsió de dues pròrrogues de 6 mesos cadascuna. |              |                |

**Identificació de la sessió**

Data: 07/11/2025

Horari: Acte privat: 9:25 / Acte públic: 9:30

Lloc: Mesa Virtual. Microsoft Teams.

**Assistents:**

| Nom                        | Càrrec Mesa                                     |
|----------------------------|-------------------------------------------------|
| Eulàlia Alemany Beascochea | Presidenta suplent                              |
| Mònica Torrell Andrés      | Secretària                                      |
| Raquel Muñoz Casanova      | Vocal en representació de la Unitat Proposant   |
| Noemí Murcia Suárez        | Vocal en representació de l'Assessoria Jurídica |
| Àngela Romero Peiró        | Vocal en substitució de la Intervenció Delegada |

Els i les membres absents excusen la seva assistència.

En data 6 de novembre de 2025 es va designar la senyora Àngela Romero Peiró persona substituïda de la Intervenció Delegada, d'acord amb la Instrucció 08/2023 de la Intervenció General de Catalunya, de directrius a seguir pels representants de la Intervenció General en l'assistència a les meses de contractació administrativa i en atenció a les necessitats del servei d'aquesta Intervenció Delegada.

També hi assisteix el senyor Miquel Benito López, subdirector general de Contractació, Convenis i Patrimoni, el qual no forma part de la Mesa.

Constatada l'existència de quòrum necessari s'inicia la sessió amb el següent:

### **Ordre del dia**

Sessió privada i pública de 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.

### **Desenvolupament de la sessió**

S'inicia la sessió, en acte privat a les 9:25 hores, per rebutjar el Sobre B de l'empresa ABAI BUSINESS SOLUTIONS, SAU, en l'eina del Sobre Digital, que ha estat exclosa d'aquesta licitació, per haver obtingut 19,30 punts i no haver superat el llindar de 25 punts, establert en l'apartat J1 del Quadre de Característiques i en l'Annex 3 del Plec de Clàusules Administratives que regeix aquesta licitació, tal i com consta en l'informe de valoracions dels Sobres B, emès per la Unitat Promotora el 4 de novembre de 2025. La qual cosa, ha estat notificada en temps i forma.

S'inicia la sessió en acte públic a les 10:30 hores.

La presidenta suplent dona lectura a l'anunci de licitació, publicat a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública i al Diari Oficial de la Unió Europea (DOUE) i procedeix seguidament al recompte de les proposicions presentades i a la seva confrontació amb les dades que figuren en el certificat expedit per l'eina Sobre Digital.

Es dona coneixement al públic de les proposicions rebudes i el nom de les empreses licitadores admeses i excloses.

Tot seguit, la presidenta suplent efectua la lectura de les puntuacions dels criteris d'adjudicació que s'han de valorar segons un judici de valor, segons l'informe de valoració emès per la unitat promotora de la contractació, d'acord amb el quadre següent:

|                                    | Puntuació<br>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         | 1,50         |
| Transformació omnicanal            | 4,00                | 1            | 4            | 2            |
| Recursos humans                    | 4,00                | 4            | 4            | 0            |
| Formació                           | 4,00                | 4            | 4            | 2,80         |
| Infraestructura física i materials | 1,00                | 1            | 1            | 1            |
| Identificació i registres          | 2,00                | 2            | 2            | 2            |
| Avaluació i supervisió             | 8,50                | 8,50         | 6,20         | 5,50         |
| Implantació, transició i retorn    | 1,00                | 1,00         | 0,80         | 0,50         |
| <b>Puntuació màxima</b>            | <b>42,50</b>        | <b>39,50</b> | <b>34,75</b> | <b>19,30</b> |

Abans de procedir a la seva obertura, es comunica que, en sessió interna, s'ha rebutjat de l'eina del Sobre Digital l'empresa ABAI BUSINESS SOLUTIONS, SAU que ha estat exclosa d'aquesta licitació, per haver obtingut 19,30 punts i no haver superat el llindar de 25 punts, establert en l'apartat J1 del Quadre de Característiques i en l'Annex 3 del Plec de Clàusules Administratives que regeix aquesta licitació. La qual cosa, ha estat notificada en temps i forma.

Per tant, les empreses licitadores queden classificades com s'indica a continuació:

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

En aquest mateix acte davant de tots els membres de la Mesa, es constata que els sobres presentats mantenen la seva encriptació electrònica i no han estat manipulats, garantint en tot cas el secret i confidencialitat de la seva informació. Es fa constar en acta que tots els membres de la Mesa tenen accés a la documentació presentada en el mateix moment mitjançant l'esmentada eina.

Seguidament, la presidenta suplent de la Mesa de Contractació procedeix a l'obertura del Sobre C, mitjançant el corresponent botó del Sobre Digital de les empreses admeses a la licitació i a la lectura de les ofertes econòmiques admeses a la licitació.

Aquesta contractació s'inicia per un import màxim anual de 11.555.674,83 €, IVA exclòs. L'import de l' IVA és de 2.426.691,71 €. La determinació del preu d'aquesta contractació és per preus unitaris i l'import unitari màxim està establert en l'apartat 1.5 del Plec de prescripcions tècniques.

Atento Teleservicios España SAU:

#### 1. OFERTA ECONÒMICA:

| Concepte                          | Preu unitari ofertat<br>IVA exclòs |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| Preu enrutaments                  | 0,133 €                            |
| Preu autoserveis bàsics           | 0,182 €                            |
| Preu interacció <30"              | 0,477 €                            |
| Preu interacció <60"              | 0,934 €                            |
| Preu interacció <90"              | 1,379 €                            |
| Preu interacció <120"             | 1,814 €                            |
| Preu interacció <180"             | 2,662 €                            |
| Preu interacció <300"             | 4,248 €                            |
| Preu interacció >300"             | 7,550 €                            |
| Preu lloguer IVR                  | 74,400 €                           |
| Preu hora d'agent                 | 23,654 €                           |
| Preu hora d'agent diumenges       | 27,540 €                           |
| Preu hora de tècnic administratiu | 31,919 €                           |
| Preu SMS                          | 0,126 €                            |
| Preu correus electrònics          | 2,938 €                            |
| Preu hora tècnic                  | 38,40 €                            |

ANNEX 4

Oferta i Taula de valoracions quantitatives

| Codi                                                                                                                                                                               | Requeriments                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Requeriment | Oferta | Puntuació màxima | Fórmula         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|------------------|-----------------|
| A la columna "Oferta" cal posar-hi la quantitat total que s'ofereix, a cada casella. Les caselles que ja tenen una xifra, és el requeriment. Per tant, l'oferta no pot ser pitjor. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |        |                  |                 |
| <b>Idiomes</b>                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |        |                  |                 |
| 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      | 0,50             | N*0,1           |
| 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'adeqüin a l'objectiu de la formació.                  |             | 10     | 0,50             | N*0,05          |
| QNT003                                                                                                                                                                             | 1.4.1 del PPT. Es valoraran agents d'atenció amb coneixements en aranès                                                                                                                                                                                                                                           |             | 7      | 0,25             | N*0,04          |
| QNT004                                                                                                                                                                             | 1.4.2 del PPT. Es valorarà el percentatge d'agents amb coneixements intermedis d'anglès (B1). Requeriment 5% anglès                                                                                                                                                                                               | 5           | 7      | 0,50             | (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      | 0,25             | N*0,05          |
| sumes                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |        | 2,00             |                 |
| <b>Atenció telefònica</b>                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |        |                  |                 |
| QNT006                                                                                                                                                                             | 2.9.6 del PPT. Es valorarà el temps de disponibilitat del Pla d'emergències respecte als 15 dies naturals requerits des de l'inici del servei.                                                                                                                                                                    | 15          | 0      | 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      | 0,50             | (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          | 5      | 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    | 0,50             | 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      | 0,50             | (0,5/30)*(30-N) |
| sumes                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |        | 3,00             |                 |
| <b>Infraestructura tècnica</b>                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |        |                  |                 |
| QNT011                                                                                                                                                                             | 4.1 del PPT. Es valorarà el termini de la migració de dades. Termini màxim de migració 30 dies naturals.                                                                                                                                                                                                          | 30          | 0      | 1,50             | (1,5/30)*(30-N) |
| sumes                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |        | 1,50             |                 |
| <b>Innovació i evolució del servei</b>                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |        |                  |                 |
| QNT012                                                                                                                                                                             | 6 del PPT. Es valorarà el percentatge adreçat a la innovació. Requeriment mínim 2% del pressupost anual.                                                                                                                                                                                                          | 2           | 6      | 1,00             | (N-2)*0,25      |
| sumes                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |        | 1,00             |                 |
| <b>Recursos humans</b>                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |        |                  |                 |
| QNT013                                                                                                                                                                             | 8.1 del PPT. Es valorarà el percentatge de posicions disponibles amb modalitat de teletreball. Requeriment mínim el 50%                                                                                                                                                                                           |             | 100    | 3,00             | (N-50)*0,06     |
| 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    | 1,00             | N*0,005         |
| 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     | 0,50             | (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 la persona proposada.                                                                                                                                                                          |             | 200    | 1,00             | N*0,005         |
| 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    | 0,50             | N*0,005         |
| QNT018                                                                                                                                                                             | 8.3.5 del PPT. Es valorarà la ratio de qualitat per agent amb un mínim d'un qualitat per cada 60 agents                                                                                                                                                                                                           | 60          | 40     | 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          | 8      | 1,50             | (13-N)*0,3      |
| QNT020                                                                                                                                                                             | 8.3.7 del PPT. Es valorarà el nombre documentalistes a partir de 1                                                                                                                                                                                                                                                | 1           | 2      | 0,50             | (N-1)*0,5       |
| QNT021                                                                                                                                                                             | 8.3.7 del PPT. Es valorarà el temps d'experiència de documentalista en un servei de similars característiques. (Temps en mesos)                                                                                                                                                                                   |             | 100    | 0,50             | N*0,005         |
| QNT022                                                                                                                                                                             | 8.3.12 del PPT. Es valorarà el temps necessari d'incorporació d'agents digitals, amb requisit mínim de 2 mesos.                                                                                                                                                                                                   | 60          | 30     | 1,50             | (60-N)*0,05     |
| sumes                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |        | 11,50            |                 |
| <b>Formació</b>                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |        |                  |                 |
| 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     | 2,00             | (N-22)*0,05     |
| sumes                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |        | 2,00             |                 |
| <b>Infraestructura física i materials</b>                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |        |                  |                 |
| QNT024                                                                                                                                                                             | 11.1 del PPT. Es valorarà el nombre de mitjans de transport públic propers a la plataforma. A partir de 1                                                                                                                                                                                                         | 1           | 3      | 0,50             | (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 d'emergència (veure secció 8.1). Cal indicar el percentatge total ofertat. | 50          | 100    | 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      | 0,50             | N*0,125         |
| sumes                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |        | 2,00             |                 |

| <b>Avaluació i supervisió</b> |                                                                                                                                                                                                                           |           |             |                          |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|--------------------------|
| <b>QNT027</b>                 | <b>14.3.2 del PPT.</b> 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.                      | <b>30</b> | 0           | 1,50                     |
|                               |                                                                                                                                                                                                                           |           |             | $(1,50/30) \cdot (30-N)$ |
| <b>QNT028</b>                 | <b>14.4.2 del PPT.</b> Es valorarà el compromís d'avaluacions anuals, amb qüestionaris, a partir de 6 per agent. (s'admeten decimals)                                                                                     | <b>6</b>  | 10          | 1,00                     |
|                               |                                                                                                                                                                                                                           |           |             | $(N-6) \cdot 0,25$       |
| <b>QNT029</b>                 | <b>14.5.2 del PPT.</b> 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.                                                   | <b>3</b>  | 5           | 1,00                     |
|                               |                                                                                                                                                                                                                           |           |             | $(N-3) \cdot 0,5$        |
| <b>sumes</b>                  |                                                                                                                                                                                                                           |           | <b>3,50</b> |                          |
| <b>Seguretat</b>              |                                                                                                                                                                                                                           |           |             |                          |
| <b>QNT030</b>                 | <b>15.3.3 del PPT.</b> 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.                | <b>2</b>  | 0           | 0,50                     |
|                               |                                                                                                                                                                                                                           |           |             | $(0,5/2) \cdot (2-N)$    |
| <b>QNT031</b>                 | <b>15.3.3 del PPT.</b> 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 | <b>50</b> | 100         | 0,50                     |
|                               |                                                                                                                                                                                                                           |           |             | $(0,5/50) \cdot (N-50)$  |
| <b>sumes</b>                  |                                                                                                                                                                                                                           |           | <b>1,00</b> |                          |

SERVINFORM, SA:

1. OFERTA ECONÒMICA:

| Concepte                          | Preu unitari ofertat<br>IVA exclòs |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| 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 €                           |

ANNEX 4

Oferta i Taula de valoracions quantitatives

| Codi                                                                                                                                                                                  | Requeriments                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Requeriment | Oferta | Puntuació<br>màxima | Fórmula                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|---------------------|-------------------------|
| A la columna "Oferta" cal posar-hi la quantitat total que s'ofereix, a cada casella.<br>Les caselles que ja tenen una xifra, és el requeriment. Per tant, l'oferta no pot ser pitjor. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |        |                     |                         |
| <b>Idiomes</b>                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |        |                     |                         |
| 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      | 0,50                | $N \cdot 0,1$           |
| 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     | 0,50                | $N \cdot 0,05$          |
| QNT003                                                                                                                                                                                | 1.4.1 del PPT. Es valoraran agents d'atenció amb coneixements en aranès.                                                                                                                                                                                                                         |             | 0      | 0,25                | $N \cdot 0,04$          |
| QNT004                                                                                                                                                                                | 1.4.2 del PPT. Es valorarà el percentatge d'agents amb coneixements intermedis d'anglès (B1). Requeriment 5% anglès.                                                                                                                                                                             | 5           | 7      | 0,50                | $(N-5) \cdot 0,25$      |
| 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      | 0,25                | $N \cdot 0,05$          |
| sumes                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |        | 2,00                |                         |
| <b>Atenció telefònica</b>                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |        |                     |                         |
| 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      | 0,50                | $(0,5/15) \cdot (15-N)$ |
| 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      | 0,50                | $(0,5/7) \cdot (7-N)$   |
| 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     | 1,00                | $(1/60) \cdot (60-N)$   |
| 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    | 0,50                | $N \cdot (0,5/100)$     |
| 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      | 0,50                | $(0,5/30) \cdot (30-N)$ |
| sumes                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |        | 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 | 1,50 | $(1,5/30) \cdot (30-N)$ |
| sumes  |                                                                                                          |    |    | 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 | 1,00 | $(N-2) \cdot 0,25$ |
| sumes  |                                                                                                          |   |   | 1,00 |                    |

**Recursos humans**

|        |                                                                                                                                                                  |    |     |      |                     |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|------|---------------------|
| QNT013 | 8.1 del PPT. Es valorarà el percentatge de posicions disponibles amb modalitat de teletreball. Requeriment mínim el 50%                                          |    | 100 | 3,00 | $(N-50) \cdot 0,06$ |
| 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 | 1,00 | $N \cdot 0,005$     |
| 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  | 0,50 | $(N-25) \cdot 0,04$ |
| 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 | 1,00 | $N \cdot 0,005$     |
| 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 | 0,50 | $N \cdot 0,005$     |

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |     |       |                    |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|-------|--------------------|
| QNT018                                    | 8.3.5 del PPT. Es valorarà la ratio de <i>qualities</i> per agent amb un mínim d'un quality per cada 60 agents                                                                                                                                                                                                     | 60 | 45  | 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  | 1,50  | $(13-N)*0,3$       |
| QNT020                                    | 8.3.7 del PPT. Es valorarà el nombre de documentalistes a partir de 1                                                                                                                                                                                                                                              | 1  | 2   | 0,50  | $(N-1)*0,5$        |
| QNT021                                    | 8.3.7 del PPT. Es valorarà el temps d'experiència de documentalista en un servei de similars característiques. (Temps en mesos)                                                                                                                                                                                    |    | 100 | 0,50  | $N*0,005$          |
| QNT022                                    | 8.3.12 del PPT. Es valorarà el temps necessari d'incorporació d'agents digitals, amb requisit mínim de 2 mesos.                                                                                                                                                                                                    | 60 | 30  | 1,50  | $(60-N)*0,05$      |
| sumes                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |     | 11,50 |                    |
| <b>Formació</b>                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |     |       |                    |
| 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  | 2,00  | $(N-22)*0,05$      |
| sumes                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |     | 2,00  |                    |
| <b>Infraestructura física i materials</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |     |       |                    |
| QNT024                                    | 11.1 del PPT. Es valorarà el nombre de mitjans de transport públic propers a la plataforma. A partir de 1.                                                                                                                                                                                                         | 1  | 3   | 0,50  | $(N-1)*0,25$       |
| 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 | 1,00  | $(N-50)*(1/50)$    |
| 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   | 0,50  | $N*0,125$          |
| sumes                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |     | 2,00  |                    |
| <b>Avaluació i supervisió</b>             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |     |       |                    |
| 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   | 1,50  | $(1,50/30)*(30-N)$ |
| 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  | 1,00  | $(N-6)*0,25$       |
| QNT029                                    | 14.5.2 del PPT. Es valorarà el compromís d'escortes per agent, a partir de 3 mensuals. (s'admeten decimals). Cal informar el total d'escortes per agent ofertat.                                                                                                                                                   | 3  | 5   | 1,00  | $(N-3)*0,5$        |
| sumes                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |     | 3,50  |                    |
| <b>Seguretat</b>                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |     |       |                    |
| 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   | 0,50  | $(0,5/2)*(2-N)$    |
| 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 | 0,50  | $(0,5/50)*(N-50)$  |
| sumes                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |     | 1,00  |                    |

La puntuació resultant de l'obertura dels sobres C, s'haurà de sumar a l'obtinguda en la valoració dels judicis de valor dels sobres B.

La presidenta suplent de la Mesa de Contractació comunica als assistents que en el termini més aviat possible la unitat promotora emetrà el corresponent informe tècnic en el qual classificarà les ofertes de les empreses, per ordre decreixent, d'acord amb criteris de valoració esmentats en els annexos 3, 4 i 5 del PCAP, que no hagin estat declarades desproporcionades o anormals, i elevarà la proposta a la Mesa de contractació per a la seva aprovació.

La Mesa de Contractació proposarà a l'òrgan de contractació l'adjudicació a favor de l'empresa que ha fet la millor oferta, d'acord amb la classificació, per ordre decreixent, elaborada per la unitat promotora del contracte

La presidenta suplent aixeca la sessió, de la qual estenc, com a secretària, aquesta acta.

Aquesta acta s'envia per correu electrònic a tots els membres de la Mesa, que la ratifiquen, i es dona per aprovada en aquesta mateixa sessió.

La secretària

Vist i plau  
La presidenta suplent