



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Informe proposta d'adjudicació del contracte del servei d'atenció i gestió de trucades del CAT112 (Expedient 112-2026-9)

1. Objecte del contracte i tramitació.

L'objecte del contracte és la prestació del servei d'explotació operativa de les sales 112 del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 de Catalunya, així com les condicions de l'atenció del telèfon únic d'emergències 112 en l'àmbit territorial de Catalunya durant tot el període establert al contracte

Dades de la licitació

En data 17 de novembre de 2025 es publica anunci de licitació per a la contractació del servei d'atenció i gestió de trucades d'urgències del CAT112, establint un termini per presentació de les proposicions que finalitza el 10 de desembre del 2025 a les 23:59 hores

Al tancament del termini es rep una sola oferta:

Raó Social	CIF/NIF
- SERVEO SERVICIOS SAU	A80241789

2. Procediment i documentació criteris administratius (sobre A)

El 12 de desembre de 2025 es procedeix a l'obertura del Sobre A, en acte públic retransmès mitjançant Microsoft Teams.

Revisada la documentació, la Mesa acorda requerir les següents esmenes:

1. DEUC de l'empresa subcontractada STIMULUS
Falta completar l'apartat relatiu a la identificació del responsable, necessari per verificar la validesa de la signatura.
2. Annex 4 – Declaració de protecció de dades
El document està correctament emplenat, però no consta signat.

Les esmenes són aportades dins termini i acceptades per la Mesa.

3. Procediment i valoració de criteris tècnics (sobre B)

En data 18 de Desembre de 2025 es procedeix a l'obertura del sobre B projectant el contingut de les ofertes de la empresa licitadora en streaming mitjançant l'eina de Microsoft Teams.



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

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

Es trasllada la documentació tècnica de les empreses licitadores a la vocal tècnica de la mesa de contractació per a la seva verificació i posterior informe.

3.1 Criteris sotmesos a Judici de Valor (Sobre B)

Per garantir una correcta valoració, és imprescindible que:

- Les ofertes siguin completes, clares, detallades i concises.
- L'avaluació sigui el més objectiva possible, considerant els factors que assegurin la selecció de la millor opció.

Les empreses licitadores hauran de presentar una proposta tècnica que inclogui:

1. Gestió del servei (fins a 4 punts)
2. Gestió de la formació (fins a 8 punts)
3. Gestió de la qualitat (fins a 10 punts)
4. Gestió del personal (fins a 6 punts)
5. Pla de contingència (fins a 3 punts)
6. Gestió del dimensionament (fins a 17 punts)
7. Millores (fins a 1 punt)

Es valoraran especialment amb major puntuació la gestió del dimensionament, la gestió de la qualitat i la gestió de la formació, atès que són els processos crítics que garanteixen un servei d'atenció 112 excel·lent i orientat a la millora contínua.

Qualsevol incompliment dels requisits establerts al Plec comportarà la desqualificació de l'oferta.

En data 21/01/2026 la vocal tècnica de la mesa de contractació emet i signa l'informe de valoració tècnica conclouent que un cop analitzada la oferta presentada i admesa des del punt de vista tècnic, aconsegueix amb els requeriments tècnics exigits als PPT i li dona una puntuació.

	Punts criteris automàtics de perfil tècnic
Empreses licitadores	Acompliment
1 – SERVEO	45,6

4. Procediments i valoració de criteris econòmics i altres criteris avaluables de forma automàtica (sobre C)

En data 22 de Gener de 2026 es procedeix a l'obertura del sobre C, projectant el contingut de les ofertes de la empresa licitadora en streaming mitjançant l'eina de Microsoft Teams.



**Generalitat
de Catalunya**

La documentació continguda en el Sobre C es trasllada als serveis corresponents per tal de procedir a la seva valoració i la posterior elaboració de l'informe de proposta d'adjudicació

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

Ponderació/puntuació:

- **Criteris sotmesos a judici de valor** (sobre B): fins a 49 punts
- **Criteris objectius** (sobre C):
 - Altres criteris automàtics; fins a 11 punts
 - Econòmics, aplicació de fórmula automàtica: fins a 40 punts

La puntuació màxima serà de 100 punts.

Així doncs, vist l'informe favorable de valoració tècnica, es fa la valoració dels criteris econòmics i automàtics.

4.2 Comprovació d'ofertes amb valors anormals o desproporcionats

Primer, es realitza la valoració per a la determinació d'ofertes amb valors anormals o desproporcionats d'acord amb el procediment establert a l'article 149 LCSP i al apartat 1 de l'article 85 del RGLCAP. Així doncs, el resultat és que la oferta aconsegueix en valors normals.

La oferta econòmica presentada es la següent:

Raó Social	Oferta econòmica (iva inclòs) PREU MÀXIM = 27.683.106,23€
SSERVEO SERVICIOS SAU	27.679.421,31€

4.3 Criteris valoració objectius:

a) **Altres criteris automàtics (fins a 11 punts):**

Es valorarà previsió d'hores operatives de servei durant la vigència del contracte. Els licitadors hauran de detallar les hores previstes de servei per mes, així com el total anual.

L'import base de licitació s'ha determinat a partir de la transformació del nombre de trucades previstes en hores de servei i multiplicant aquestes hores pel preu/hora estimat, considerant tots els requisits i recursos necessaris per a la prestació del servei.

Per tant, la valoració del nombre d'hores operatives previstes es farà prenent com a referència els càlculs elaborats pel CAT112 i el nombre total d'hores anuals estimades. La puntuació s'atorgarà d'acord amb els següents intervals de desviació respecte de les hores estimades:

- o Desviacions entre el 0% i el 5%: 11 punts
- o Desviacions entre el 5% i el 10%: 5,5 punts
- o Desviació superior al 10%: 0 punts

Anys	Hores previstes CAT112	Hores Oferta	Desviació nº hores	Desviació (%)
2026	193834	199999,81	6165,81	3,18%
2027	256511,6	259869,13	3357,53	1,31%
2028	57031	55730,10	-1300,90	-2,28%
	507376,6	515599,04	8222,44	1,62%

D'acord amb el PCAP, la valoració es realitza comparant el total d'hores operatives previstes amb les hores estimades pel CAT112 per a cada anualitat durant la vigència del contracte.

Les desviacions resultants són +3,18% (2026), +1,31% (2027) i -2,28% (2028), totes elles iguals o inferiors al 5% establert al PCAP.

Considerant el conjunt del període, la desviació global és +1,62% (515.599,04 h vs 507.376,60 h).

Per tant, la puntuació és 11 punts (desviació ≤ 5%) segons el PCAP.

b) Criteri econòmic (màxim 40 punts)

Es valorarà el preu/hora del servei ofertat, el qual, multiplicat per la proposta de nombre d'hores previstes del servei, no podrà superar el preu màxim de licitació.

La millor oferta obtindrà la puntuació màxima (40 punts). La resta d'ofertes rebran una puntuació proporcional.

Es valorarà l'oferta econòmica presentada, d'acord amb la fórmula següent en aplicació de la Directriu 1/2020, de 24 de juliol, de la Direcció General de Contractació, i considerant un valor de ponderació igual a 1:

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

P_v = Puntuació de l'oferta a valorar
 P = Punts criteri econòmic
 O_m = Oferta millor
 O_v = Oferta a valorar
 IL = Import de Licitació
 VP = Valor de ponderació=1

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

Empresa	Punts
- SERVEO SERVICIOS SAU	40

5. Conclusió i proposta d'adjudicació

Primer, vist l'informe de valoració tècnica en 21 de Gener de 2026 signat per la Directora de l'Àrea d' operacions.

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

	Punts criteris judici de valor	Punts criteris automàtics – oferta econòmica	Punts altres criteris automàtics	Puntuació total
Empreses licitadores				
SERVEO SERVICIOS SAU	45,6	40	11	96,6

Tercer, l'oferta presentada per l'empresa Serveo Servicios SAU amb CIF A80241789 compleix tots els requisits i es determina com proposta per a la prestació de l'objecte amb les característiques següents:

Empresa adjudicatària : Serveo Servicios SAU			
CIF adjudicatari: A80241789			
	Import base €	IVA €	Import total €
Import licitació :	22.878.600,19€	4.804.506,04€	27.683.106,23€
Import adjudicació :	22.875.554,80€	4.803.866,51€	27.679.421,31€
Termini d'execució :	2 anys, de l'1 d'abril del 2026 o des de la data de signatura del contracte si aquesta és posterior fins 31 de març del 2028		



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Signat electrònicament

Carla Tamarit Campos
*Directora Gestió
Econòmica i Administració
CAT112*

Paula Casas Huguet
*Representant Assessoria
Jurídica del Departament
d'Interior*

Natàlia Clop Agustí
*Directora de l'Àrea
d'operacions CAT112*

Marga Ramos Romero
*Òrgan de control economicofinancer
Intern del CAT112*



**Generalitat
de Catalunya**