

Expedient PO112/25

ACTA D'OBERTURA DEL SOBRE B (CRITERIS AUTOMÀTICS)

En data 04 de desembre de 2025, s'ha reunit la Mesa de Contractació designada a la licitació de PO112/25 per a la contractació del Servei d'atenció informàtica amb un Centre d'atenció als Usuaris (CAU) als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i empreses del grup, amb la següent composició:

President:

Alex Miralles Castro
Cap Àrea d'Aprovisionaments i Contractació Administrativa

Vocals:

Eduard Mondragón Almirall
Responsable de Tecnologia Informàtica

Ivan Cañizares Molero
Òrgan de Control Intern

Noelia Martinez Sicilia
Àrea d'Aprovisionaments i Contractació Administrativa

Secretària:

Noelia Martinez Sicilia
Àrea d'Aprovisionaments i Contractació Administrativa

Desenvolupament de la sessió:

Primer. - Els membres de la Mesa es reuneixen per tal de procedir a l'obertura de les propostes contingudes al sobre B (quina valoració depèn de l'aplicació de fórmules matemàtiques).

Segon. - El President comprova que de les ofertes corresponents al sobre B no s'ha desvetllat el secret, d'acord amb les condicions de presentació del sobre digital.

El pressupost de licitació ascendeix a 596.000,00 €, abans d'IVA, d'acord amb el següent desglossament:



	Import
Pressupost Licitació (Abans d'IVA)	596.000,00 €
IVA 21 %	125.160,00 €
Import total	721.160,00 €

Els licitadors han de presentar oferta, d'acord amb les següents condicions:

- Una oferta global a la baixa respecte el preu de 596.000,00 € pel servei d'atenció informàtica amb un Centre d'atenció als Usuaris (CAU) als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i empreses del grup establert en el pressupost de licitació.

Les ofertes econòmiques presentades, per part dels licitadors són les que es detallen a continuació:

(veure annex)

Les ofertes tècniques presentades, per part dels licitadors són les que es detallen a continuació:

(veure annex)

Les ofertes es lliuren a l'equip tècnic per la seva valoració i consideració.

Finalitza la sessió.

I, en prova de conformitat, de la Mesa s'estén la present acta, la qual signen el President i Secretària.

President

Secretària

Signat electrònicament

Signat electrònicament



ANNEX

OFERTES ECONÒMIQUES

- SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRONICO, S.A.U.

Concepte	Import en €
Import (Abans d'IVA)	565.399,37 €
IVA 21 %	118.733,87 €
Import Total (IVA inclòs)	684.133,24 €

- Telefonica Soluciones

Concepte	Import en €
Import (abans d'IVA)	565.936,15€
IVA 21 %	118.846,59€
Import Total (IVA inclòs)	684.782,74€



OFERTES TÈCNIQUES

- SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRONICO, S.A.U.

Oferta en concepte de	Indicar número per perfils presentats en la solvència tècnica	Proposta
1. Proposta relativa a l'aplicació de les condicions laborals a la execució del contracte	6	6
2. Proposta relativa a la qualitat social basada en criteris d'igualtat de gènere	6	1

Oferta en concepte de	Mínim requerit (A)	Màxima ampliació permesa	Addicional (B)	Total (A+B)
3.Proposta relativa a l'experiència addicional del perfil Responsable del servei:				
3.1 Oferta relativa a l'experiència addicional per sobre dels 8 anys del perfil del Responsable del Servei	8 anys	10 anys addicionals	10	18
3.2 Oferta relativa als projectes addicionals similars al objecte de contracte en els últims 5 anys del perfil de Responsable del Servei	1 projecte	10 projectes addicionals	10	11



4. Oferta relativa a l'acreditació de coneixement addicional del personal tècnic – Nivell 2				
4.1 Oferta relativa a l'experiència addicional per sobre dels 5 anys requerits en la solvència tècnica dels perfils adscrits a l'execució del contracte del personal tècnic – Nivell 2				
- Tècnic 1	5 anys	15 anys addicionals	15	20
- Tècnic 2	5 anys	15 anys addicionals	7	12
- Tècnic 3	5 anys	15 anys addicionals	7	12
- Tècnic 4	5 anys	15 anys addicionals	0	5
Oferta en concepte de				Proposta
4.2 Proposta relativa a la incorporació de mesures de formació continuada del personal N1 i sessions de sensibilització TIC per a usuaris clau:				SI

5. Proposta sobre la qualitat del servei				
a) Atenció a l'usuari				
	Màxim (x)	Màxima reducció permesa	Reducció (R)	Total (X-R)
5.1 Proposta relativa a l'atenció a l'usuari del temps de resposta Nivell 1	60 min	30 minuts de reducció	30 min	30 min
5.2 Proposta relativa a l'atenció a l'usuari dedicat al temps màxim per reassignació/escalat	45 min	20 min de reducció	20 min	25 min
	Mínim (A)	Màxima ampliació permesa	Addicional (R)	Total (A+B)
5.3 Proposta relativa a l'atenció a l'usuari – Resolució en primera instància (Nivell 1)	60 %	30 % d'ampliació	30%	90%
b) Resolució d'incidències i avaries				
	Màxim (X)	Màxima reducció permesa	Reducció (R)	Total (X-R)
5.4 Proposta relativa a la reducció de temps en la resolució d'incidències i avaries CRÍTICA	4 hores	3 hores de reducció	3 hores	1 hora
5.5 Proposta relativa a la reducció de temps en la	8 hores	6 hores de reducció	6 hores	2 hores



resolució d'incidències i avaries GREU				
5.6 Proposta relativa a la reducció de temps en la resolució d'incidències i avaries LLEU	48 hores	24 hores de reducció	<i>24 hores</i>	<i>24 hores</i>
6 Formació				
	Mínim (A)	Màxima ampliació permesa	Addicional (R)	Total (A+B)
6.1 Proposta relativa a l'ampliació de dies de formació per a la substitució de baixes, vacances i qualsevol altra absència del personal establert en 15 dies laborables.	15 dies	15 dies	<i>15 dies</i>	<i>30 dies</i>



➤ Telefonica Soluciones

Oferta en concepte de	Indicar numero per perfils presentats en la solvència tècnica	Proposta
1. Proposta relativa a l'aplicació de les condicions laborals a la execució del contracte	<i>Indicar número per perfils presentats en la solvència tècnica</i> Total: 8 <i>Cap servei: 1 persona</i> <i>N1: 3 persones</i> <i>N2: 4 persones</i>	<i>Número de persones total adscrit a l'execució del contracte (d'acord a la solvència tècnica) amb contracte laboral indefinit o transformació a indefinit.</i> Total: 8
2. Proposta relativa a la qualitat social basada en criteris d'igualtat de gènere	<i>Indicar número per perfils presentats en la solvència tècnica</i> Total: 8 <i>Cap servei: 1 persona</i> <i>N1: 3 persones</i> <i>N2: 4 persones</i>	<i>Número de dones adscrites a l'execució del contracte (d'acord a la solvència tècnica).</i> Total: 5 <i>Cap servei: 1 persona</i> <i>N1: 3 persones</i> <i>N2: 1 persones</i>

Oferta en concepte de	Mínim requerit (A)	Màxima ampliació permesa	Adicional (B)	Total (A+B)
3. Proposta relativa a l'experiència addicional del perfil Responsable del servei:				
3.1. Oferta relativa a l'experiència addicional per sobre dels 8 anys del perfil del Responsable del Servei	8 anys	10 anys addicionals	<i>Indicar anys addicionals</i> 10 anys addicionals	18 anys totals

3.2. Oferta relativa als projectes addicionals similars al objecte de contracte en els últims 5 anys del perfil de Responsable del Servei	1 projecte	10 projectes addicionals	<i>Indicar projectes addicionals</i> 10 projectes addicionals	<i>Indicar els projectes totals</i> 11 projectes totals
4. Oferta relativa a l'acreditació de coneixement addicional del personal tècnic - Nivell 2				



4.1. Oferta relativa a l'experiència addicional per sobre dels 5 anys requerits en la solvència tècnica del perfils adscrits a l'execució del contracte del personal tècnic - Nivell 2					
- Tècnic 1	5 anys	15 anys addicionals	Indicar anys addicionals 15 anys addicionals	Indicar els projectes totals del Tècnic 1 20 anys totals	
- Tècnic 2	5 anys	15 anys addicionals	Indicar anys addicionals 6 anys addicionals	Indicar els projectes totals del Tècnic 2 11 anys totals	
- Tècnic 3	5 anys	15 anys addicionals	Indicar anys addicionals 15 anys addicionals	Indicar els projectes totals del Tècnic 3 20 anys totals	
- Tècnic 4	5 anys	15 anys addicionals	Indicar anys addicionals 3 anys addicionals	Indicar els projectes totals del Tècnic 4 8 anys totals	
Oferta en concepte de			Proposta		
4.2. Proposta relativa a la incorporació de mesures de formació continuada del personal N1 i sessions de sensibilització TIC per a usuaris clau:			Indicar (Sí/No) SI		

5. Proposta sobre la qualitat del servei				
a) Atenció a l'usuari				
	Màxim (X)	Màxima reducció permesa	Reducció (R)	Total (X - R)
5.1. Proposta relativa a l'atenció a l'usuari del temps de resposta Nivell 1.	60 min	30 minuts de reducció	30 minuts de reducció	Indicar el temps total= 60 min - Temps de reducció 30 minuts
5.2. Proposta relativa a l'atenció a l'usuari dedicat al temps màxim per reassignació/escalat	45 min	20 min de reducció	20 min de reducció	Indicar el temps total= 45 min - Temps de reducció 25 minuts
	Mínim (A)	Màxima ampliació permesa	Adicional (R)	Total (A+B)



5.3. Proposta relativa a l'atenció a l'usuari - Resolució en primera instància (Nivell 1)	60 %	30 % d'ampliació	Indicar el percentatge Addicional 30 % d'ampliació	(60% + % addicional) 90 %
b) Resolució d'incidències i avaries				
	Màxim (X)	Màxima reducció permesa	Reducció (R)	Total (X-R)
5.4. Proposta relativa a la reducció de temps en la resolució d'incidències i avaries CRÍTICA	4 hores	3 hores de reducció	Indicar temps de reducció 3 hores de reducció	Indicar el temps total = 4 hores – temps de reducció 1 hora
5.5. Proposta relativa a la reducció de temps en la resolució d'incidències i avaries GREU	8 hores	6 hores de reducció	Indicar temps de reducció 6 hores de reducció	Indicar el temps total = 8 hores – temps de reducció 2 hores
5.6. Proposta relativa a la reducció de temps en la resolució d'incidències i avaries LLEU	48 hores	24 hores de reducció	Indicar temps de reducció 24 hores de reducció	Indicar el temps total = 48 hores – Temps de reducció 24 hores
6. Formació				
	Mínim (A)	Màxima ampliació permesa	Addicional (R)	Total (A+B)
6.1. Proposta relativa a l'ampliació de dies de formació per a la substitució de baixes, vacances i qualsevol altra absència del personal establert en 15 dies laborables.	15 dies	15 dies	15 dies de addicionals	30 dies de addicionals