

**ACTA D'OBERTURA DEL SOBRE NÚMERO 3 CONTENIDOR DE LES PROPOSICIONS AVALUABLES
MITJANÇANT L'APLICACIÓ DE CRITERIS VALORABLES AMB FÒRMULES MATEMÀTIQUES**

**CONTRACTE RELATIU AL SERVEI DE CONTACT CENTER PER A LA DIVISIÓ DE SERVEI AL CLIENT DE BSM I
CBSA.**

NÚM. EXPEDIENT: 2025AT0151AC

A Barcelona, el dia 12/02/2026 a les 11:25 hores, es constitueix la Mesa de Contractació amb els següents assistents:

President/a:	Mayra Nieto Magaldi , Directora Corporativa de Client i Màrqueting de Barcelona de Serveis Municipals, S.A.
Vocal:	Redha Zetchi Fouchane , Gerent d'Atenció al Client, de Barcelona de Serveis Municipals, S.A.
Vocal:	David Gonzalez Inglés , Cap d'Àrea Servei al Client, de Barcelona de Serveis Municipals, S.A.
Vocal:	Arturo Villegas Martin Tècnic Suport Projectes Digitalització Servei al Client. de Barcelona de Serveis Municipals, S.A.
Vocal:	Joan Canals Daurella , Cap Unitat d'Administració Econòmica de Contractació de Barcelona de Serveis Municipals, S.A.
Secretària:	Pilar Martínez Cabrerizo Cap Àrea Serveis Jurídics a la Contractació de Barcelona de Serveis Municipals, S.A.

Desenvolupament de la sessió:

Primer.- L'objecte de la present sessió és deixar constància de tot allò actuat en relació amb la valoració de la proposta tècnica presentada per les empreses al procediment de contractació referit a l'encapçalament, i a l'obertura de les proposicions avaluables mitjançant criteris objectius o fórmules matemàtiques.

Segon.- La Mesa de Contractació deixa constància que, revisades les actuacions prèvies, s'ha detectat que en la documentació anterior es va fer constar la societat **ALTECH BUSINESS OPERATION, S.L.**, quina denominació social correcta es **UTE ABO-AYESA IBERMATICA**.

La Mesa per unanimitat acorda esmenar l'error, considerant-lo no substancial ni rellevant, atès que la rectificació no altera l'oferta presentada, ni modifica el sentit dels actes practicats amb anterioritat, ni afecta als principis de transparència, igualtat o concurrència.

Tercer.- Segons consta en l'acta de constitució de la Mesa de Contractació i de data **19/11/2025** es van presentar a la licitació les següents empreses:

- **EULEN, S.A.**
- **EMERGIA CONTACT CENTER, S.L.U**
- **UTE NTT DATA SPAIN BPO- NTT DATA SPAIN**
- **SERVIFORM, S.A.**
- **UTE ABO-AYESA IBERMATICA.**

Quart.- El resultat dels sobres núm. 2, contenidors dels criteris d'adjudicació ponderables mitjançant un judici de valor, el resultat del qual, i segons informe emès per la Direcció Tècnica de Atenció al Client de Barcelona de Serveis Municipals, S.A., en data 11 de febrer de 2026 és el següent:

CRITERI	UTE NTT DATA SPAIN BPO, S.L.U - NTT DATA SPAIN, S.L.U.	ATECH BUSINESS OPERATION, S.L.	EULEN, S.A.	SERVIFORM, S.A.	EMERGIA CONTACT CENTER, SLU
1.1 (màx. 7 punts)	4	6,5	3,5	5,5	4,75
1.2 (màx. 5 punts)	3,75	4,5	2,5	3	2,5
1.3 (màx. 3 punts)	2,25	2,75	1,5	2	1,5
2.1 (màx. 4 punts)	3,75	3,75	2	4	3,25
2.2 (màx. 2 punts)	2	1,5	0,75	1,5	1,25

3 (màx. 5 punts)	4,25	4,75	3	4	3,75
4 (màx. 5 punts)	5	4,5	2	3	4,25
5 (màx. 4 punts)	3,5	4	2,25	3	3,5
6 (màx. 3 punts)	2,5	3	1,5	1,5	2,5
7 (màx. 2 punts)	1,5	2	1	1,5	1,5
Total (Màxim 40 punts)	32,5	37,25	20	29	28,75

Cinquè.- Tal i com s'extreu dels resultats de l'informe tècnic emès, les següents empreses han complert amb els requisits d'avaluació, i conseqüentment, passen a la següent fase d'avaluació:

- **EULEN, S.A.**
- **EMERGIA CONTACT CENTER, S.L.U**
- **UTE NTT DATA SPAIN BPO- NTT DATA SPAIN**
- **SERVIFORM, S.A.**
- **UTE ABO-AYESA IBERMATICA.**

Sisè.- Acte seguit es procedeix a l'obertura del Sobre 3 i es deixa constància del següents incidents:

- En el moment de l'obertura del Sobre 3, la Mesa deixa constància que la societat **SERVIFORM, S.A.** ha presentat novament, per error, la documentació administrativa corresponent al Sobre 1, sense incloure-hi l'oferta econòmica que havia d'integrar al Sobre 3.

Setè.- Atès que la presentació de l'oferta econòmica constitueix un requisit essencial del procediment de licitació, i que la seva absència impedeix la valoració de la proposició d'acord amb els criteris establerts als plecs, la Mesa considera que la no presentació del Sobre 3 comporta la incompletesa insubsanable de l'oferta i acorda per unanimitat l'exclusió de l'empresa SERVIFORM, S.A. pels motius que s'exposen a continuació:

I. VULNERACIÓ DEL PCP

No s'ha presentat oferta econòmica per a la seva valoració, d'acord amb allò establert **clàusula 1.-M.3.-CONTINGUT I OBERTURA DEL SRE QUE CONTÉ LA PROPOSTA AVALUABLE MITJANÇANT L'APLICACIÓ DE CRITERIS QUANTIFICABLES MITJANÇANT FÓRMULES AUTOMÀTIQUES** que indica:

*“L'arxiu contindrà el model de l'**ANNEX NÚM. 2** del present Plec degudament (emplenat i signat) i els documents acreditatius en el mateix **ANNEX NÚM. 2** es requereixin. “*

En aquest sentit, l'article 139.1 LCSP disposa que “**Les proposicions dels interessats s'hauran d'ajustar als plecs i a la documentació que regeixen la licitació, i la seva presentació suposa l'acceptació incondicionada, per part de l'empresari, del contingut de la totalitat de les seves clàusules o condicions, sense cap salvetat ni reserva, (...)**

Al seu torn, la **Resolució 214/2024 TARCR concreta: El Plec constitueix una “autèntica lex contractus, amb eficàcia jurídica no només per a l'òrgan de contractació, sinó també per a qualsevol interessat en el procediment de licitació”**. Tal com s'indica a la Resolució 410/2014, de 23 de maig, “**seguint el criteri ja fixat per aquest Tribunal, d'acord amb la jurisprudència del Tribunal Suprem, cal recordar que el Plec de Clàusules Administratives Particulars és la Llei que regeix la contractació entre les parts i al Plec cal atènyer-se, respectar-lo i complir-lo, sense que això contravingui el principi de concurrència ni el d'igualtat (Resolució 47/2012, de 3 de febrer, recurs 047/2012)”**.

L'ANNEX NÚM. 2 s'indica: En el cas que no es marqui cap opció o es marqui més d'una opció i/o s'alteri el redactat d'algun dels apartats, s'atorgarà una puntuació de 0 punts en aquell afectat. **En cas que l'alteració del redactat, pugui comportar un incompliment del PPT i/o resta de documentació del present procediment es procedirà a l'exclusió de l'oferta.**

La clàusula 10.3 relativa a la Documentació relativa a l'Oferta econòmica i altres referències avaluable automàticament concreta: “El fet de no seguir el model d'oferta previst a l'Annex Núm. 2 comportarà l'exclusió de l'empresa licitadora”.

II.- ERROR EN LA PRESENTACIÓ DE L'OFERTA

Article 84 del Reial Decret 1098/2001 de 12 d'octubre pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de contractes de les Administracions Públiques que disposa “**Si alguna proposició no concorda amb la documentació examinada i admesa**, excedís el pressupost base de licitació, **variés substancialment el model establert**, o comportés un error manifest en l'import de la proposició, o existís reconeixement per part del licitador que pateix un error **o inconsciència que la faci inviable, serà desestimada per la Mesa en una resolució motivada. (...)**

La clàusula 13.2. relativa Obertura i examen de les ofertes del PCAP concreta: *Es consideraran no esmenables els defectes consistents en la manca dels requisits exigits (...)*

De conformitat amb el Resolució 214/2024 TARCR l'error s'ha de considerar NO subsanable en aquesta fase del procediment en tant:

Tanmateix, el mateix Alt Tribunal ha refusat estendre aquestes consideracions al compliment d'altres formalitats exigides en els plecs, com ara la **inclusió d'un annex resum de les característiques de l'oferta** (vid. Sentència del Tribunal Suprem, Sala III, de 12 d'abril de 2012 —Roj STS 2341/2012—). --- que ressalta la necessitat de respectar la

igualtat entre els empresaris concurrents), o la signatura d'un enginyer en la proposta tècnica, en entendre que, en aquest cas, afecta el contingut material de la mateixa (vid. Sentència del Tribunal Suprem, Sala III, de 21 de juliol de 2011 —Roj STS 5023/2011—), **respecte del qual considera que no és possible la subsanació (vid. Sentència del Tribunal Suprem, Sala III, de 10 de novembre de 2006 —Roj STS 7295/2006—).**

Sisè.- Acte seguit es procedeix a l'obertura de les proposicions formulades per les empreses que han estat declarades admeses com a licitadores.

En conseqüència, la Mesa de Contractació adopta els següents:

ACORDS

Primer.- SUBSANAR l'error en el nom de l'empresa licitadora **UTE ABO-AYESA IBERMATICA**

Segon.-EXCLOURE del procediment a l'empresa **SERVIFORM, S.A.** atesa l'existència d'error manifest no subsanable en la presentació de l'oferta econòmica en el Sobre 3 i pels motius exposats en el punt sisè del desenvolupament de la sessió.

Tercer.- NOTIFICAR l'acord d'exclusió a l'empresa **SERVIFORM, S.A.**

Quart.- DEIXAR CONSTÀNCIA que les empreses admeses han presentat l'oferta avaluable mitjançant fórmules matemàtiques o criteris automàtics conforme el previst al Plec.

En conseqüència, tenir com presentades les ofertes avaluables mitjançant fórmules o criteris automàtics conforme els quadres adjunts¹:

EULEN, S.A.

A) OFERTA ECONÒMICA:

.....a

CRITERI 1: SERVEIS D'EVOLUTIUS EN TECNOLOGIES APORTADES PER L'ADJUDICATARI COMPLEMENTÀRIES AL SERVEI

El licitador haurà d'indicar la seva oferta amb dos decimals pel concepte establert.

Concepte	Preu unitari màxim a ofertar	Preu ofert pel licitador
Preu unitari pel servei d'evolutius en tecnologies aportades per l'adjudicatari complementàries al servei	57,00.-€/hora	56,00.-€

¹ El present apartat és un resum de la informació continguda al sobre núm. 3; en cas de discrepància entre la informació continguda en el present resum i la informació continguda en l'esmentat sobre, prevaldrà en qualsevol cas la continguda en el sobre.

CRITERI 2: OFERTA ECONÒMICA PELS SERVEIS D'AGENTS DEL CONTACT CENTER

El licitador haurà d'indicar la seva oferta amb dos decimals pel concepte establert.

Numeració del tram	Interval número trucades ateses del mes a facturar	Preu unitari màxim per atenció telefònica atesa (ABANS IVA)	Preu unitari ofert per atenció telefònica atesa (ABANS IVA)
1	D'1 a 18.000 trucades	3,50.- €/trucada	3,26.- €/ trucada
2	De 18.001 a 23.000 trucades	3,40.- €/trucada	3,15.- €/ trucada
3	De 23.001 a 28.000 trucades	3,30.- €/trucada	3,05.- €/ trucada
4	De 28.001 a 32.000 o més	3,20.- €/ trucada	2,94.- €/ trucada

CRITERI 2.2: Preu unitari en concepte de tasques de back office

El licitador haurà d'indicar la seva oferta amb dos decimals pel concepte establert.

Numeració tram	Interval temps (segons) per a tasques de back office		Preu unitari màxim per back office (ABANS IVA)	Preu unitari ofert per back office (ABANS IVA)
1	0	60	0,60 €	0,56 €
2	61	120	1,20 €	1,12 €
3	121	240	2,10 €	1,94 €
4	241	360	3,00 €	2,78 €
5	361	480	3,90 €	3,61 €
6	481	600 o més	4,80 €	4,42 €

CRITERI 2.3: Preu unitari en concepte enviaments postals

El licitador haurà d'indicar la seva oferta amb dos decimals pel concepte establert.

Concepte	Preu unitari màxim a ofertar	Preu ofert pel licitador
Preu unitari en concepte enviament postals	0,95.-€/unitat	0,88.-€

CRITERI 2.4: Preu unitari en concepte de converses tipus Xat resolta (SLA < 2 min)

El licitador haurà d'indicar la seva oferta amb dos decimals pel concepte establert.

Numeració tram	Interval Resposta tipus xat integrat a les Apps del mes a facturar		Preu unitari màxim per resposta tipus xat integrat a les Apps ABANS IVA	Preu unitari Ofert per resposta tipus xat integrat a les Apps ABANS IVA
1	1	10000	2,50 .- €/ resposta	2,31 .-€/ resposta
2	10001	20000	2,30.- €/ resposta	2,12 .-€/ resposta
3	20001	>20001	2,10.- €/ resposta	1,93 .-€/ resposta

CRITERI 2.5: Preu unitari en concepte de contacte útil aconseguit en trucades sortints i callback

El licitador haurà d'indicar la seva oferta amb dos decimals pel concepte establert.

Numeració tram	Interval contactes útils del mes a facturar		Preu unitari màxim per contacte útil ABANS IVA	Preu unitari ofert per contacte útil ABANS IVA
1	1	500	3,00.- €/ contacte	2,78.- €/ contacte
2	501	1000	2,90.- €/ contacte	2,68.- €/ contacte
3	1001	3000	2,80.- €/ contacte	2,59.- €/ contacte
4	3001	5000 o més	2,70.- €/ contacte	2,50.- €/ contacte

B) ALTRES CRITERIS AVALUABLES AUTOMÀTICAMENT:

CRITERI 1: DISPOSAR D'UN SISTEMA DE GESTIÓ DE L'APRENTATGE

El licitador declara responsablement que disposa d'un sistema de gestió de l'aprenentatge amb les següents característiques:

Requisit del sistema LMS	Descripció	OFERTA
Registre i seguiment de la formació dels agents	El sistema permet registrar la participació i fer el seguiment complet del progrés dels agents.	X
Gestió de sessions presencials i online	El sistema permet gestionar totes les modalitats de formació, tant presencials com online.	X
Generació d'informes de seguiment i avaluació	El sistema permet generar informes detallats de seguiment i avaluació dels agents, incloent resultats i indicadors de rendiment.	X

CRITERI 2: CERTIFICACIONS TÈCNiques I DE QUALITAT

El licitador declara responsablement que disposa de les següents certificacions

Certificacions	OFERTA
• ISO 22301 – Continuitat del negoci	
• ISO 37301 – Compliment normatiu (<i>compliance</i>)	
• ISO 37001 – Sistema de gestió antisuborn	
• ISO 14001 – Gestió ambiental	X
• ISO 45001 – Salut i seguretat laboral	X
• ISO 50001 – Eficiència energètica	X

CRITERI 3: DISPOSAR D'UN SISTEMA DE CONTINGÈNCIA EN CAS DE CAIGUDES ELÈCTRIQUES.

El licitador declara responsablement que disposa d'un sistema de contingència en cas de caigudes elèctriques amb les següents característiques:

CONCEPTE	OFERTA
El licitador presenta un sistema format per SAI i grup electrogen.	X
El licitador disposa únicament d'un sistema SAI.	
No es presenta cap sistema de contingència o la proposta és insuficient.	

CRITERI 4. MILLORA DELS NIVELLS DE SERVEI (SLA)

El licitador declara responsablement:

INDICADOR	MÍNIM EXIGIT DEL PLEC TÈCNIC	MILLORA A OFERTAR	OFERTA
NDA (Nivell d'Atenció)	90% (mínim plec)	91%	
		≥92%	X

INDICADOR	MÍNIM EXIGIT DEL PLEC TÈCNIC	MILLORA A OFERTAR	OFERTA
		81-83%	
NDS (Nivell de Servei)	80% (mínim plec)	≥84%	X

INDICADOR	MÍNIM EXIGIT DEL PLEC TÈCNIC	MILLORA A OFERTAR	OFERTA
ISC (Índex Satisfacció Client)	7,5 (mínim plec)	7,6-7,9	
		≥8,0	X

CRITERI 5: FORMACIÓ I DESENVOLUPAMENT DE PERSONAL

El licitador declara responsablement:

COMPROMÍS DE FORMACIÓ PER AGENT I ANY	CONCEPTE
Sense compromís superior al mínim de 40 hores	X
Compromís de ≥ 50 hores (40h mínimes + 10h addicionals)	
Compromís de ≥ 60 hores (40h mínimes + 20h addicionals)	
Compromís de ≥ 70 hores (40h mínimes + 30h addicionals o més)	

EMERGIA CONTACT CENTER, S.L.U**CRITERIO 1: SERVICIOS DE EVOLUTIVOS EN TECNOLOGÍAS APORTADAS POR EL ADJUDICATARIO COMPLEMENTARIAS AL SERVICIO**

El licitador deberá indicar su oferta con dos decimales por el concepto establecido.

Concepto	Precio unitario máximo a ofertar	Precio ofertado por el licitador
Precio unitario por el servicio de evolutivos en tecnologías aportadas por el adjudicatario complementarias al servicio	57,00 €/hora	55,86 €

CRITERIO 2: OFERTA ECONÓMICA POR LOS SERVICIOS DE AGENTES DEL CONTACT CENTER:

El licitador deberá indicar su oferta con dos decimales por el concepto establecido.

Numeración del tramo	Intervalo de número llamadas atendidas del mes que facturar	Precio unitario máximo por atención telefónica atendida (ANTES IVA)	Precio unitario ofertado por atención telefónica atendida (ANTES IVA)
1	De 1a 18.000 llamadas	3,50 €/llamada	3,43 €/llamada
2	De 18.001 a 23.000 llamadas	3,40 €/llamada	3,33 €/llamada
3	De 23.001 a 28.000 llamadas	3,30 €/llamada	3,23 €/llamada
4	De 28.001 a 32.000 o más	3,20 €/llamada	3,14 €/llamada

CRITERIO 2.2: Precio unitario en concepto de tareas de back office

El licitador deberá indicar su oferta con dos decimales por el concepto establecido.

Numeración tramo	Intervalo tiempo (segundos) para tareas de back office	Precio unitario máximo para back office (ANTES IVA)	Precio unitario ofertado para back office (ANTES IVA)
1	0	60 llamadas	0,60 €/llamada
2	61	120 llamadas	1,18 €/llamada
3	121	240 llamadas	2,06 €/llamada
4	241	360 llamadas	2,94 €/llamada
5	361	480	3,82 €/llamada
6	481	600 o más	4,70 €/llamada

CRITERIO 2.3: Precio unitario en concepto envíos postales

El licitador deberá indicar su oferta con dos decimales por el concepto establecido.

Concepto	Precio unitario máximo a ofertar	Precio unitario ofertado por el licitador
Precio unitario en concepto envíos postales	0,95 €/unidad	0,93 €/unidad

CRITERIO 2.4: Precio unitario en concepto de conversaciones tipo chat resueltas (ANS < 2 min)

El licitador deberá indicar su oferta con dos decimales por el concepto establecido.

Numeración tramo	Intervalo respuesta tipo chat integrado en las apps del mes a facturar	Precio unitario máximo por respuesta tipo chat integrado en las apps (ANTES IVA)	Precio unitario ofertado por respuesta tipo chat integrado en las apps (ANTES IVA)
1	1	10000	2,50 €/respuesta
2	10001	20000	2,30 €/respuesta
3	20001	>20001	2,10 €/respuesta

CRITERIO 2.5: Precio unitario en concepto de contacto útil conseguido en llamadas salientes y ca/back

El licitador deberá indicar su oferta con dos decimales por el concepto establecido.

Numeración tramo			Precio unitario máximo por contacto útil (ANTES IVA)	Precio unitario ofertado por contacto útil (ANTES IVA)
1	1	500	3,00 €/contacto	2,94 €/contacto
2	501	1000	2,90 €/contacto	2,84 €/contacto
3	1001	3000	2,80 €/contacto	2,74 €/contacto
4	3001	5000 o más	2,70 €/contacto	2,65 €/contacto

CRITERIO 1: DISPONER DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL APRENDIZAJE

El licitador declara responsablemente que dispone de un sistema de gestión del aprendizaje con las siguientes características:

Requisito del sistema LMS	Descripción	OFERTA
Registro y seguimiento de la formación de los agentes	El sistema permite registrar la participación y hacer el seguimiento del progreso de los agentes.	X
Gestión de sesiones presenciales y en línea	El sistema permite gestionar todas las modalidades de formación, tanto presenciales como en línea.	X
Generación de informes de seguimiento y evaluación	El sistema permite generar informes detallados de seguimiento y evaluación de los agentes, incluyendo resultados e indicadores de rendimiento.	X

CRITERIO 2: CERTIFICACIONES TÉCNICAS Y DE CALIDAD

El licitador declara responsablemente que dispone de las siguientes certificaciones

Certificaciones	OFERTA
• ISO 22301- Continuidad del negocio	X
• ISO 37301- Cumplimiento normativo (<i>compliance</i>)	
• ISO 37001- Sistema de gestión antisoborno	
• ISO 14001- Gestión ambiental	X
• ISO 45001- Salud y seguridad laboral	X
• ISO 50001 - Eficiencia energética	

CRITERIO 3: DISPONER DE UN SISTEMA DE CONTINGENCIA EN CASO DE CAÍDAS ELÉCTRICAS.

El licitador declara responsablemente que dispone de un sistema de contingencia en caso de caídas eléctricas con las siguientes características:

CONCEPTO	OFERTA
El licitador presenta un sistema formado por SAI y grupo electrógeno.	X
El licitador dispone únicamente de un sistema SAI.	
No se presenta ningún sistema de contingencia o la propuesta es insuficiente.	

CRITERIO 4: MEJORA DE LOS NIVELES DE SERVICIO (ANS)

El licitador declara responsablemente:

INDICADOR	MÍNIMO EXIGIDO DEL PLIEGO TÉCNICO	MEJORA A OFERTAR	OFERTA
NDA (nivel de atención)	90%(mínimo pliego)	91%	
		>92%	X

INDICADOR	MÍNIMO EXIGIDO DEL PLIEGO TÉCNICO	MEJORA A OFERTAR	OFERTA
NDS (nivel de servicio)	80%(mínimo pliego)	81-83%	
		>84%	X

INDICADOR	MÍNIMO EXIGIDO DEL PLIEGO TÉCNICO	MEJORA A OFERTAR	OFERTA
Jos			
ISC (índice satisfacción cliente)	7,5 (mínimo pliego)	7,6-7,9	
		>8,0	X

CRITERIO 5: FORMACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

El licitador declara responsablemente:

COMPROMISO DE FORMACIÓN POR AGENTE Y AÑO	CONCEPTO
Sin compromiso superior al mínimo de 40 horas	
Compromiso de ≥ 50 horas (40 h mínimas+ 10 h adicionales)	
Compromiso de ≥ 60 horas (40 h mínimas+ 20 h adicionales)	
Compromiso de ≥ 70 horas (40 h mínimas+ 30 h adicionales o más)	X

UTE NTT DATA SPAIN BPO- NTT DATA SPAIN

A) OFERTA ECONÒMICA:

CRITERI 1: SERVEIS D'EVOLUTIUS EN TECNOLOGIES APORTADES PER L'ADJUDICATARI COMPLEMENTÀRIES AL SERVEI

El licitador haurà d'indicar la seva oferta amb dos decimals pel concepte establert.

Concepte	Preu unitari màxim a ofertar	Preu ofert pel licitador
Preu unitari pel servei d'evolutius en tecnologies aportades per l'adjudicatari complementàries al servei	57,00.-€/hora	48,45.-€/hora

CRITERI 2: OFERTA ECONÒMICA PELS SERVEIS D'AGENTS DEL CONTACT CENTER

El licitador haurà d'indicar la seva oferta amb dos decimals pel concepte establert.

Numeració del tram	Interval número trucades ateses del mes a facturar	Preu unitari màxim per atenció telefònica atesa (ABANS IVA)	Preu unitari ofert per atenció telefònica atesa (ABANS IVA)
1	D'1 a 18.000 trucades	3,50.-€/trucada	2,98.-€/ trucada
2	De 18.001 a 23.000 trucades	3,40.-€/ trucada	2,89.-€/ trucada
3	De 23.001 a 28.000 trucades	3,30.-€/ trucada	2,81.-€/ trucada
4	De 28.001 a 32.000 o més	3,20.-€/ trucada	2,72.-€/ trucada

CRITERI 2.2: Preu unitari en concepte de tasques de back office

El licitador haurà d'indicar la seva oferta amb dos decimals pel concepte establert.

Numeració tram	Interval temps (segons) per a tasques de back office	Preu unitari màxim per backoffice (ABANS IVA)	Preu unitari ofert per backoffice (ABANS IVA)
1	0	60 trucades	0,60 €/trucada
2	61	120 trucades	1,20 €/trucada
3	121	240 trucades	2,10 €/trucada
4	241	360 trucades	3,00 €/trucada
5	361	480	3,90 €/trucada
6	481	600 o més	4,80 €/trucada

CRITERI 2.3: Preu unitari en concepte enviaments postals El licitador haurà d'indicar la seva oferta amb dos decimals pel concepte establert

Concepte	Preu unitari màxim a ofertar	Preu ofert pel licitador
Preu unitari en concepte enviament postals	0,95.-€/unitat	0,81.-€

CRITERI 2.5: Preu unitari en concepte de contacte útil aconseguit en trucades sortints i cal/back

El licitador haurà d'indicar la seva oferta amb dos decimals pel concepte establert.

Numeració	Interval contactes útils del mes a facturar	Preu unitari màxim per contacte útil ABANS IVA	Preu unitari ofert per contacte útil ABANS IVA
1	1 500	3,00.-€/ contacte	2,55.-€/ contacte
2	501 1000	2,90.-€/ contacte	2,47.-€/ contacte
3	1001 3000	2,80.-€/ contacte	2,38.-€/ contacte
4	3001 5000 o més	2,70.-€/ contacte	2,30.-€/ contacte

B) ALTRES CRITERIS AVALUABLES AUTOMÀTICAMENT:**CRITERI 1: DISPOSAR D'UN SISTEMA DE GESTIÓ DE L'APRENENTATGE**

El licitador declara responsablement que disposa d'un sistema de gestió de l'aprenentatge amb les següents característiques:

Requisit del sistema LMS	Descripció	OFERTA
Registre i seguiment de la formació dels agents	El sistema permet registrar la participació i fer el seguiment complet del progrés dels agents.	X
Gestió de sessions presencials i online	El sistema permet gestionar totes les modalitats de formació, tant presencials com online.	X
Generació d'informes de seguiment i avaluació	El sistema permet generar informes detallats de seguiment i avaluació dels agents, incloent resultats i indicadors de rendiment.	X

CRITERI 2: CERTIFICACIONS TÈCNIQUES I DE QUALITAT

El licitador declara responsablement que disposa de les següents certificacions

Certificacions	OFERTA
• ISO 22301 - Continuitat del negoci	X
• ISO 37301- Compliment normatiu (compliance)(	X
• ISO 37001 - Sistema de gestió antisuborn	X
• ISO 14001 - Gestió ambiental	X
• ISO 45001- Salut i seguretat laboral	X
• ISO 50001 - Eficiència energètica	X

CRITERI 3: DISPOSAR D'UN SISTEMA DE CONTINGÈNCIA EN CAS DE CAIGUDES ELÈCTRIQUES.

El licitador declara responsablement que disposa d'un sistema de contingència en cas de caigudes elèctriques amb les següents característiques:

CONCEPTE	OFERTA
El licitador presenta un sistema format per SAI i grup electrogen.	X
El licitadors disposa únicament d'un sistema SAI.	
No es presenta cap sistema de contingència o la proposta és insuficient.	

CRITERI 4. MILLORA DELS NIVELLS DE SERVEI (SLA)

El licitador declara responsablement:

INDICADOR	MÍNIM EXIGIT DEL PLEC TÈCNIC	MILLORA A OFERTAR	OFERTA
NDA (Nivell d'Atenció)	90%(mínim plec)	91%	
		≥92%	X

INDICADOR	MÍNIM EXIGIT DEL PLEC TÈCNIC	MILLORA A OFERTAR	OFERTA
		81-83%	
NDS (Nivell de Servei)	80%(mínim plec)	≥84%	X

INDICADOR	MÍNIM EXIGIT DEL PLEC TÈCNIC	MILLORA A OFERTAR	OFERTA
ISC (Índex Satisfacció Client)	7,5 (mínim plec)	7,6-7,9	
		≥8,0	X

CRITERI 5: FORMACIÓ I DESENVOLUPAMENT DE PERSONAL

El licitador declara responsablement:

COMPROMÍS DE FORMACIÓ PER AGENT I ANY	CONCEPT E
Sense compromís superior al mínim de 40 hores	
Compromís de ≥ 50 hores (40h mínimes+ 10h addicionals)	
Compromís de ≥ 60 hores (40h mínimes+ 20h addicionals)	
Compromís de ≥ 70 hores (40h mínimes+ 30h addicionals o més)	X

SERVIFORM, S.A. →

No ha aportar la documentació econòmica. S'ha adjuntat en el sobre 3 la documentació administrativa del sobre 1.

I. ATECH BUSINESS OPERATION, S.L. (ABO) – UTE ABO- AYESA IBERMATICA**A) Oferta econòmica**

Criteri 1: SERVEIS D'EVOLUTIVUS EN TECNOLOGIES APORTADES PER L'ADJUDICATARIA COMPLEMENTÀRIES AL SERVEI

Concepte	Preu unitari màxim a ofertar	Preu ofert pel licitador
Preu Unitari pel servei d'evolutius en tecnologies aportades per l'adjudicatari complementàries al servei	57,00,-€/hora	55,86 €/hora

A) Oferta econòmica

Criteri 1: SERVEIS D'EVOLUTIVUS EN TECNOLOGIES APORTADES PER L'ADJUDICATARIA COMPLEMENTÀRIES AL SERVEI

Concepte	Preu unitari màxim a ofertar	Preu ofert pel licitador
Preu Unitari pel servei d'evolutius en tecnologies aportades per l'adjudicatari complementàries al servei	57,00,-€/hora	55,86 €/hora

Criteri 2: OFERTA ECONÒMICA PELS SERVEIS D'AGENTS DE CONTACT CENTER

Numeració del tram	Interval número trucades ateses del mes a facturar	Preu unitari màxim per atenció telefònica atesa (ABANS IVA)	Preu unitari oferta per atenció telefònica atesa (ABANS IVA)
1	D'1 a 18.000 trucades	3,50,-€/trucada	3,43,-€/trucada
2	De 18.001 a 23.000 trucades	3,40,-€/trucada	3,33,-€/trucada
3	De 23.001 a 28.000 trucades	3,30,-€/trucada	3,23,-€/trucada
4	De 28.001 a 32.000 o més	3,20,-€/trucada	3,14,-€/trucada

Criteri 2.2. Preu unitari en concepte de tasques de back office

Numeració del tram	Interval temps (segons) per a tasques de back office		Preu unitari màxim per back office (ABANS IVA)	Preu unitari ofert per back office (ABANS IVA)
1	0	60 trucades	0,60,-€/trucada	0,59,-€/trucada
2	61	120 trucades	1,20,-€/trucada	1,18,-€/trucada
3	121	240 trucades	2,10,-€/trucada	2,06,-€/trucada
4	241	360 trucades	3,00,-€/trucada	2,94,-€/trucada
5	361	480 trucades	3,90,-€/trucada	3,82,-€/trucada
6	481	600 o més trucades	4,80,-€/trucada	4,70,-€/trucada

Criteri 2.3. Preu unitari en concepte enviament postals

Concepte	Preu unitari ofertar	Preu ofert pel licitador
Preu Unitari en concepte enviament postals	0,95,-€/unitat	0,93 €/unitat

Criteri 2.4. Preu unitari en concepte de converses tipus Xat resolta (SLA < 2 min)

Numeració tram	Interval Resposta tipus xat integrat a les Apps dels mes a facturar		Preu unitari màxim per resposta tipus xat integrat a les Apps (ABANS IVA)	Preu unitari ofert per resposta tipus xat integrat a les Apps (ABANS IVA)
1	1	10000	2,50,-€/resposta	2,45,-€/resposta
2	10001	20000	2,30,-€/resposta	2,25,-€/resposta
3	20001	>20001	2,10,-€/resposta	2,06,-€/resposta

Criteri 2.5. Preu unitari en concepte de contacte útil aconseguit en trucades sortints i callback

Numeració tram	Interval temps (segons) per a tasques de back office		Preu unitari màxim per back office (ABANS IVA)	Preu unitari ofert per back office (ABANS IVA)
1	1	500	3,00,-€/contacte	2,94,-€/contacte
2	501	1000	2,90,-€/contacte	2,84,-€/contacte
3	1001	3000	2,80,-€/contacte	2,74,-€/contacte
4	3001	5000 o més	2,70,-€/contacte	2,65,-€/contacte

Criteri 1: DISPOSAR D'UN SISTEMA DE GESTIÓ DE L'APRENENTATGE

Requisit del sistema LMS	Descripció	Oferta
Registre i seguiment de la formació dels agents	El sistema permet registrar la participació i fer el seguiment complet del progrés dels agents	X
Gestió de sessions presencials i online	El sistema permet gestionar totes les modalitats de formació, tant presencials com online	X
Generació d'informes de seguiment i avaluació	El sistema permet generar informes detallats de seguiment i avaluació dels agents, incloent resultats i indicadors de rendiment	X

Criteri 2: CERTIFICACIONS TÈCNIQUES I DE QUALITAT

El licitador declara responsablement que disposa de les següents certificacions:

Certificacions	Oferta
• ISO 22301 – Continuitat del negoci	X
• ISO 37301 – Compliment normatiu (compliance)	X
• ISO 37001 – Sistema de gestió antisuborn	X
• ISO 14001 – Gestió ambiental	X
• ISO 45001 – Salut i seguretat laboral	X
• ISO 50001 – Eficiència energètica	

Criteri 3: DISPOSAR D'UN SISTEMA DE CONTINGÈNCIA EN CAS DE CAIGUDES ELÈCTRIQUES

El licitador declara responsablement que disposa d'un sistema de contingència en cas de caigudes elèctriques amb les següents característiques:

Concepte	Oferta
El licitador presenta un sistema format per SAI i grup electrogen	X
El licitador disposa únicament d'un sistema SAI	
No es presenta cap sistema de contingència o la proposta és insuficient	

Criteri 4: MILLORA DELS NIVELLS DE SERVEI (SLA)

El licitador declara responsablement:

Indicador	Minim exigít del plec tècnic	Millora a ofertar	Oferta
NDA (Nivell d'Atenció)	90% (mínim plec)	91%	
		≥ 92%	X

Indicador	Minim exigít del plec tècnic	Millora a ofertar	Oferta
NDS (Nivell De Servei)	80% (mínim plec)	81 – 83 %	
		≥ 84 %	X

Indicador	Minim exigít del plec tècnic	Millora a ofertar	Oferta
ISC (Índex Satisfacció Client)	7,5 (mínim plec)	7,6 – 7,9	
		≥ 8,0	X

Criteri 5: FORMACIÓ I DESENVOLUPAMENT DE PERSONAL

El licitador declara responsablement:

Compromís de formació per agent i any	Concepte
Sense compromís superior al mínim de 40 hores	
Compromís de ≥ 50 hores (40 mínimes + 10 h addicionals)	
Compromís de ≥ 60 hores (40 mínimes + 20 h addicionals)	
Compromís de ≥ 70 hores (40 mínimes + 30 h addicionals)	X

Cinquè.- TRASPASSAR els sobres de totes les empreses presentades i no excloses als tècnics que assisteixen la mesa per començar el procediment d'avaluació.

Sisè.- ORDENAR la PUBLICACIÓ al Perfil del contractant de l'entitat ubicat a la Plataforma de Contractació de la Generalitat de Catalunya, del resultat dels sobres núm. 2, contenidors dels criteris d'adjudicació ponderables mitjançant un judici de valor, juntament amb la present acta.

I sense més qüestions a tractar, s'aixeca la sessió de la Mesa de Contractació per a l'obertura de les ofertes avaluable mitjançant fórmules o criteris automàtics, fent-se constar que, a tots els efectes, la data d'aquest document es considerarà la referida a l'encapçalament, independentment de la data de signatura per part dels membres de la mesa.

Sra. Mayra Nieto

Presidència

Mesa de Contractació

Barcelona de Serveis Municipals, S.A.

Sra. Pilar Martínez

Secretariat

Mesa de Contractació

Barcelona de Serveis Municipals, S.A.