

**INFORME TÈCNIC D'AVALUACIÓ DE LA PROPOSTA AVALUABLE MITJANÇANT
L'APLICACIÓ DE CRITERIS QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR QUE REGEIXEN LA
CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE CONTACT CENTER PER A BARCELONA DE SERVEIS
MUNICIPALS, S.A. I CEMENTIRIS DE BARCELONA, S.A.**

PROCEDIMENT OBERT

**CONTRACTE RELATIU A LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS DE CONTACT CENTER PER A
BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A. I CEMENTIRIS DE BARCELONA, S.A.**

NÚM. D'EXPEDIENT: 2025AT0151AC

I. Objecte de la prestació

L'objecte del contracte és la contractació de serveis de Contact Center per la divisió de Servei al Client de BSM i CBSA.

Per a poder oferir als clients de BSM/CBSA i ciutadans de Barcelona un servei d'atenció al client de la millor qualitat, la Divisió de Servei al Client Corporatiu de BSM promou el present procediment per a disposar d'un servei de Contact Center extern que proveeixi un equip d'agents addicionals per a poder atendre el volum d'atencions telefòniques i escrites que el personal propi de BSM/CBSA no té la capacitat de tramitar.

II. Criteris aplicables

Criteris vinculats a l'objecte del contracte avaluable mitjançant judici de valor.....**fins a 40 punts**

Funcionalitat / Mòdul	Punts
1. Proposta d'Organització del Servei	15
1.1. Experiència de l'equip de gestió	7
1.2. Organització i estructura	5
1.3. Gestió del talent i rotació	3
2. Proposta Pla de Qualitat	6
2.1. Estratègia i metodologia del pla de qualitat	4
2.2. Eines per fer auditories massives	2
3. Proposta de Pla de Formació	5
4. Proposta tecnològica complementària a la de BSM en l'àmbit de la qualitat, formació, processos, CX	5
5. Capacitat d'adaptació i escalabilitat: Flexibilitat per ajustar el servei a canvis en el volum de demanda o en les necessitats del client	4

6. Anàlisi predictiu de la demanda	3
7. Pla de contingència	2
PUNTUACIÓ MÀXIMA	40

Criteri

CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE AVALUABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR..... FINS A 40 PUNTS

CRITERI 1: PROPOSTA D'ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.FINS A 15 PUNTS

La valoració es farà segons els següents paràmetres:

- Experiència de l'equip de gestió: fins a 7 punts, es valorarà el nivell d'experiència específica de l'equip de gestió proposat en serveis similars als descrits al plec de condicions tècniques, especialment si supera els anys mínims requerits. També es tindrà en compte la qualificació acadèmica, formativa i professional dels perfils presentats, valorant de manera positiva aquells que acreditin competències i coneixements per sobre dels requisits establerts. S'atorgarà una millor puntuació a les propostes que presentin un equip amb trajectòria contrastada en la direcció i coordinació de serveis de *contact center* d'igual o major complexitat, experiència en la gestió d'equips multidisciplinaris, i capacitat demostrada per assolir i superar nivells de servei exigents, implementant millores contínues i bones pràctiques del sector.
- Organització i estructura: fins a 5 punts, es valorarà la coherència i adequació de l'estructura organitzativa proposada, la definició de rols i responsabilitats, i l'eficiència dels processos plantejats. S'analitzarà la capacitat d'adaptació a canvis de volum o tipologia de demanda, així com la integració amb els procediments i eines de BSM/CBSA. La màxima puntuació s'atorgarà a propostes clares, alineades amb els objectius del servei i amb mecanismes de control que garanteixin qualitat i millora contínua
- Gestió del talent i rotació: fins a 3 punts, es valorarà de manera específica la solidesa i viabilitat de les polítiques i plans que l'empresa proposi per captar, desenvolupar i fidelitzar el talent necessari per a la prestació del servei. Això inclou la descripció de processos de selecció alineats amb el perfil requerit, accions de formació inicial i contínua, sistemes d'avaluació i seguiment del rendiment, així com mesures per motivar i implicar els equips. També es tindran en compte les estratègies per
- inimitzar la rotació de personal, com ara plans de carrera, reconeixement i incentius, ja que una baixa rotació contribueix directament a mantenir l'estabilitat dels equips, conservar el coneixement operatiu i garantir un alt nivell de qualitat en l'atenció al client.

La puntuació final serà la suma dels tres apartats, fins a un màxim de 15 punts.

CRITERI 2: PROPOSTA PLA DE QUALITATFINS A 6 PUNTS**a) Estratègia i Metodologia del pla de qualitat..... Fins a 4 Punts**

Es valorarà la solidesa i viabilitat del pla de qualitat proposat, considerant tant el seu enfocament estratègic com la seva aplicació pràctica. S'analitzarà especialment la definició clara, mesurable i adequada dels indicadors clau de rendiment (KPIs), així com la metodologia prevista per al seu seguiment i anàlisi periòdic. També es tindrà en compte la capacitat del pla per gestionar incidències de manera eficient, incorporant procediments per a l'aplicació d'accions correctives i preventives. Un altre a

pecte rellevant serà el grau d'integració d'aquest pla amb la resta de processos de gestió del servei, assegurant la coherència operativa, i la qualitat dels mecanismes de coordinació establerts amb BSM per garantir una comunicació fluida. La presència d'un enfocament proactiu orientat a la millora contínua, així com l'ús d'eines i procediments específics per assolir aquest objectiu, serà valorada de manera positiva.

b) Eines per fer auditories massives..... Fins a 2 Punts

Es valorarà la maduresa, robustesa i facilitat d'ús de les eines proposades per a la realització d'auditories massives, valorant la seva capacitat per processar grans volums d'informació de manera fiable i eficient. Es considerarà especialment que la informació generada sigui rellevant, precisa i útil per a la presa de decisions operatives i estratègiques. Es valorarà de forma positiva l'aplicació de tecnologies innovadores que aportin millores significatives en termes d'eficiència, fiabilitat i optimitzac

ó de recursos. Igualment, la compatibilitat i integració amb els sistemes actuals de BSM serà un factor determinant, així com la possibilitat que les auditories puguin ser automatitzades per reduir la dependència d'intervenció manual i garantir un seguiment més constant i sistemàtic.

La puntuació global podrà arribar fins a 6 punts.

CRITERI 3: PROPOSTA DE PLA DE FORMACIÓFINS A 5 PUNTS

La valoració del pla de formació se centrarà en la seva capacitat per preparar els agents de manera integral i assegurar que puguin prestar el servei amb qualitat i eficiència des del primer moment. Es tindrà en compte la coherència i la integració del pla amb els processos operatius i de gestió establerts per BSM i CBSA, així com la seva flexibilitat per adaptar-se a possibles canvis en canals, continguts o volum de treball.

S'analitzarà especialment la qualitat dels recursos formatius i les metodologies

proposades, valorant aquells enfocaments que permetin un aprenentatge pràctic, dinàmic i transferible al lloc de treball. Els mecanismes d'avaluació i seguiment dels resultats seran un

element clau, incloent la capacitat d'identificar necessitats de millora i implementar accions correctives.

Es valorarà de manera positiva la inclusió de continguts específics sobre noves tecnologies, habilitats comunicatives, atenció al client i gestió de situacions complexes. També s'atendrà la capacitat del pla per promoure la millora contínua, la motivació dels agents i la retenció del talent. Finalment, es tindrà en compte la viabilitat del calendari de formació, la disponibilitat dels recursos necessaris i la garantia d'una correcta transferència del coneixement cap a BSM i CBSA, assegurant la sostenibilitat i consistència del servei a llarg termini.

CRITERI 4: PROPOSTA TECNOLÒGICA COMPLEMENTÀRIA A LA DE BSM EN L'ÀMBIT DE LA QUALITAT, FORMACIÓ, PROCESSOS, CXFINS A 5 PUNTS

Es valorarà especialment la capacitat del licitador per aportar propostes tecnològiques innovadores i complementàries a les actualment utilitzades per BSM, en els següents àmbits clau: qualitat, formació, processos i experiència del client (*Customer Experience*, CX).

Aquest criteri pretén reconèixer aquelles solucions que puguin millorar l'eficiència operativa, la capacitat d'aprenentatge i desenvolupament dels agents, així com la satisfacció i fidelització dels usuaris finals. Es tindran en compte aspectes com:

- La introducció de noves eines o plataformes digitals que permetin un millor seguiment i anàlisi de la qualitat del servei.
- Propostes de formació avançada o contínua que potenciïn les competències dels agents, amb metodologia innovadora (formació digital, gamificació, microlearning, etc.).
- Millores en els processos operatius que augmentin la productivitat i la flexibilitat en la gestió de trucades i incidències.
- Solucions que enforteixin l'experiència del client a través d'interaccions personalitzades, omnicanalitat o ús de dades per anticipar necessitats.

Les propostes presentades hauran de demostrar un valor afegit tangible, justificat amb exemples pràctics, indicadors de millora o casos d'èxit, que permetin a BSM avançar cap a un servei més eficient, innovador i centrat en el Client.

CRITERI 5: CAPACITAT D' ADAPTACIÓ I ESCALABILITAT: FLEXIBILITAT PER AJUSTAR EL SERVEI A CANVIS EN EL VOLUM DE DEMANDA O EN LES NECESSITATS DEL CLIENTFINS A 4 PUNTS

La valoració es centrarà en la claredat, coherència i grau de concreció de la proposta presentada pel licitador en relació amb la seva capacitat per ajustar el servei als canvis en el

volum de demanda i a les necessitats específiques del client. Es tindrà en compte com el pla reflecteix la previsió i la flexibilitat necessàries per afrontar situacions de variabilitat, garantint la continuïtat i la qualitat del servei.

S'atorgarà especial atenció a diversos aspectes clau:

- **Rapidesa i eficàcia en l'escalat o desescalat de recursos:** es valorarà la capacitat de mobilitzar agents i recursos materials de manera àgil i proporcional a l'increment o disminució de la demanda.
- **Experiència demostrada:** es tindrà en compte la trajectòria de l'empresa en la gestió de situacions similars en contractes anteriors, especialment la resolució d'escenaris amb fluctuacions de volum.
- **Integració de tecnologies i processos innovadors:** es valorarà l'ús de solucions digitals, automatització o altres metodologies que permetin gestionar els canvis amb major eficiència i reduir el risc d'errors operatius.
- **Adequació del pla per minimitzar riscos i optimitzar costos:** es considerarà com la proposta contribueix a reduir impactes negatius, assegurar la qualitat del servei i gestionar els recursos de manera eficient, fins i tot en moments de variabilitat elevada.

La puntuació màxima de 4 punts es distribuirà en funció del grau de detall, solidesa i viabilitat del pla d'adaptació i escalabilitat presentat, valorant especialment la coherència entre els recursos, processos i tecnologies proposats.

CRITERI 6. ANALISI PREDICTIU DE LA DEMANDA..... FINS A 3 PUNTS

La valoració es centrarà en la claredat, rigor i grau d'innovació de la metodologia presentada per al desenvolupament de l'anàlisi predictiva en el servei. Es tindrà en compte la capacitat de la proposta per anticipar variacions en la demanda, optimitzar recursos i millorar la planificació operativa, contribuint així a la qualitat i eficiència del servei prestat

Es valoraran especialment els següents aspectes:

- **Qualitat i actualització de les dades:** s'analitzarà si les dades històriques o simulades utilitzades són fiables, representatives i suficientment actualitzades per permetre prediccions precises.
- **Incorporació de models avançats:** es tindrà en compte l'ús de models estadístics sofisticats, tècniques d'intel·ligència artificial o altres metodologies innovadores que incrementin la fiabilitat i precisió de l'anàlisi.
- **Adaptabilitat en temps real:** es valorarà la capacitat del sistema per reaccionar i ajustar les prediccions davant canvis inesperats o fluctuacions de la demanda quasi en temps real.
- **Aplicabilitat a la gestió del servei:** es considerarà la coherència entre els resultats de l'anàlisi predictiva i la seva implementació efectiva en la planificació operativa, l'assignació de recursos i la presa de decisions.

La puntuació màxima de 3 punts es determinarà segons la solidesa, innovació i aplicabilitat de la proposta presentada, valorant especialment la capacitat de transformar l'anàlisi en accions concretes i eficaces dins del servei.

CRITERI 7: PLA DE CONTINGÈNCIA..... FINS A 2 PUNTS

La valoració es centrarà en la robustesa, claredat i adequació del Pla de Contingència presentat, amb l'objectiu de garantir la continuïtat del servei i minimitzar l'impacte d'incidències o situacions imprevistes. Es tindrà en compte la capacitat del pla per identificar riscos, prevenir-los i establir protocols de resposta efectius, així com la seva implementació en entorns operatius reals.

Es valoraran especialment els següents aspectes:

- **Identificació i prevenció de riscos:** es considerarà la exhaustivitat i realisme en la detecció de possibles situacions de risc, així com la qualitat dels protocols preventius establerts per minimitzar la seva afectació.
- **Procediments de resposta i recuperació:** es valorarà la viabilitat, detall i claredat dels processos dissenyats per respondre ràpidament a incidents i recuperar la normalitat operativa.
- **Garantia de continuïtat del servei:** es tindrà en compte l'existència de mesures concretes per assegurar que el servei no pateixi interrupcions significatives durant situacions adverses.
- **Definició de responsabilitats i comunicació:** s'analitzarà la claredat en l'assignació de responsabilitats i la definició dels fluxos de comunicació entre els diferents actors implicats en situacions d'emergència.
- **Prova i actualització del pla:** es valorarà la periodicitat, metodologia i rigor en la revisió, prova i actualització del pla per assegurar la seva vigència i efectivitat contínua.

La puntuació màxima de 2 punts s'assignarà segons el grau de preparació, detall i garanties que ofereixi la proposta per assegurar un servei resiliència, continu i capaç de respondre amb eficàcia a qualsevol contingència.

III. Anàlisi de les ofertes

1. PROPOSTA D'ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

1.1. Experiència de l'equip de gestió

UTE NTT DATA SPAIN BPO, S.L.U - NTT DATA SPAIN, S.L.U.

L'UTE aporta una solució clara i ben estructurada. Tanmateix, s'hi detecten diverses mancances de caràcter tècnic que en limiten la valoració.

En primer lloc, no s'hi incorpora una descripció dels perfils directius principals. Aquesta absència impedeix l'acreditació, en els temes requerits, l'experiència en la direcció i coordinació de serveis de contact center en projectes d'igual o similar naturalesa.

Igualment, la trajectòria del conjunt de rols claus de l'equip de gestió no es desenvolupa amb un nivell de profunditat necessari per valorar-ne la seva especialització i competència com si ho fan d'altres propostes.

Així mateix, no es proporcionen exemples concrets ni casos pràctics que permetin fer evident l'experiència en prestacions d'identica o molt similar naturalesa, fet que en el seu conjunt limita la capacitat per demostrar l'assoliment d'un nivell de serveis exigents.

Puntuació: 4 punts

ATECH BUSINESS OPERATION, S.L.

La proposta acredita de manera clara, detallada i estructurada que l'empresa disposa dels perfils professionals i de l'experiència necessària per a la gestió del servei, d'acord amb el que estableix el subcriteri. L'estructura de l'equip s'ajusta plenament als requisits del contracte i les trajectòries professionals aportades es vinculen a serveis de naturalesa comparable, incorporant exemples concrets que permeten evidenciar la capacitat de lideratge, governança i continuïtat del servei.

En conjunt, es tracta de l'oferta que presenta un major nivell de concreció, adequació i detall en relació als requeriments del subcriteri. Tanmateix, no assoleix la màxima puntuació per manca de detall en la descripció de l'experiència de gestió d'equips multidisciplinaris.

Puntuació: 6,5 punts

EULEN, S.A.

Tot i que s'aporta informació sobre altres serveis prestats i el volum de personal associat,

aquests no resulten plenament assimilables als de BSM/CBSA. En particular, no s'hi acredita de manera suficient la capacitat per assolir, i en el seu cas superar, els nivells de servei marcats i exigits. Tampoc s'hi especifica, en determinats rols, l'àmbit concret en què s'ha adquirit l'experiència en gestió d'equips, fet que dificulta la valoració d'idoneïtat de l'equip concret proposat.

A més, no es detalla de manera estructurada l'experiència concreta dels diferents perfils i rols assignats, ni s'inclouen evidències clares que permetin demostrar una trajectòria contrastada en serveis de naturalesa comparable. Aquesta manca de concreció limita la valoració positiva de la proposta i, en conseqüència, la proposta es situa en un nivell inferior a respecte de la resta d'ofertes millor avaluades.

Puntuació:3,5 punts**SERVINFORM, S.A.**

L'empresa presenta una proposta clara i ben estructurada que dona resposta als requeriments i aporta informació diferenciada dels rols proposats.

L'experiència de l'equip de gestió es basa en una trajectòria contrastada, amb exemples de prestació de serveis similars i d'igual naturalesa que permeten acreditar-ne la competència i adequació al servei objecte del contracte.

En termes generals, es tracta d'una proposta amb un bon nivell de concreció en la descripció de l'experiència per rols, així com en la presentació d'evidències pràctiques relatives a serveis iguals o de naturalesa similar, fet que contribueix a demostrar la viabilitat de la seva execució.

Tanmateix, es detecten mancances en la descripció d'alguns apartats, que limiten l'assoliment d'un grau de detall comparable al de les ofertes millor valorades.

Puntuació 5,5 punts**EMERGIA CONTACT CENTER, S.L.U.**

La proposta d' EMERGIA es considera genèrica i poc estructurada.

Tot i que s'hi especifica l'experiència de la Direcció i de la Gerència de CX —rols clau per a la direcció del servei—, es detecta una manca de detall en la definició de la resta de rols clau del projecte. Aquests perfils es descriuen de manera excessivament generalista, fet que dificulta la identificació precisa de les seves competències i responsabilitats.

Així mateix, no s'acredita de manera suficient l'experiència de diversos dels rols proposats, fet que impedeix valorar adequadament la seva capacitat per assolir els nivells de servei requerits.

Aquesta manca d'evidències tampoc permet constatar l'existència de mecanismes de millora contínua ni l'aplicació de bones pràctiques consolidades en el sector.

Puntuació: 4,75 punts.

1.2. Organització del servei i estructura

UTE NTT DATA SPAIN BPO, S.L.U - NTT DATA SPAIN, S.L.U.

La proposta defineix una estructura organitzativa coherent i funcional, alineada amb termes generals al serveis objecte de la licitació. S'hi incorpora una definició de rols i responsabilitats que es considera adequada per al desenvolupament del servei.

No obstant això, la descripció de la coordinació operativa és limitada i no permet una visibilitat suficient de la viabilitat de la proposta, especialment pel que fa a la capacitat d'adaptació als canvis de volum o tipologia de demanda. Igualment, no s'hi detalla de manera clara la integració amb els procediments i eines de BSM/CBSA, fet que dificulta valorar el grau d'alineació efectiva de l'organització proposada amb el servei requerit.

Puntuació: 3,75 punts

ATECH BUSINESS OPERATION, S.L.

La proposta presentada per ALTECH dona resposta a tots els punts requerits, amb una organització alineada amb el plec i una definició clara de rols, responsabilitats i coordinació. S'hi descriu de manera detallada la capacitat d'adaptació als canvis de volum i la tipologia de la demanda, garantint l'estabilitat del servei.

Tanmateix, es troba a faltar un major nivell de detall en la descripció dels mecanismes de control de qualitat i de millora contínua, aspectes que, si bé s'esmenten en altres apartats, no es desenvolupen de manera suficient en aquest bloc, fet que impedeix valorar amb la màxima puntuació la proposta.

Puntuació: 4,5 punts

EULEN, S.A.

La proposta presentada per EULEN es considera correcte. No obstant això, la definició de rols i responsabilitats s'exposa de manera genèrica, sense una delimitació clara de funcions ni de circuits de coordinació operativa. No s'hi descriuen els processos de coordinació ni els mecanismes d'adaptació davant canvis en el volum o la tipologia de la demanda, elements necessaris per valorar la solidesa i viabilitat operativa de la proposta.

En comparació amb altres ofertes que aporten un major nivell de concreció, sistematització i

desenvolupament operatiu, aquesta proposta queda situada en un nivell inferior de detall i alineació amb els requisits del servei.

Puntuació: 2,5 punts

SERVINFORM, S.A.

La resposta presenta una estructura organitzativa definida, amb un nivell elevat de concreció tant en la distribució de responsabilitats com en els mecanismes de coordinació interna. Aquest enfocament permet identificar amb claredat els circuits operatius i la funcionalitat dels diferents rols.

No obstant això, no s'hi aporta informació relativa als aspectes valorables vinculats a la integració amb els procediments i les eines de BSM, ni tampoc es detalla la proposta d'alineació amb els objectius del servei. L'absència d'aquests elements limita la capacitat de valorar de manera completa l'adequació de la proposta al model operatiu i als requeriments estratègics del contracte.

Puntuació: 3 punts

EMERGIA CONTACT CENTER, S.L.U.

L'organització del servei es descriu de manera funcional; tanmateix, la definició de rols i responsabilitats resulta poc desenvolupada i no permet identificar amb claredat l'abast operatiu de cada perfil. Així mateix, no es concreten amb suficient nivell de detall els mecanismes d'adaptació davant canvis en el volum o en la tipologia de la demanda, ni s'hi explicita l'alineació amb els objectius del servei. Aquesta manca de concreció limita la capacitat de valorar la solidesa i la viabilitat operativa de la proposta

Puntuació: 2,5 punts.

1.3. Gestió del talent i rotació

UTE NTT DATA SPAIN BPO, S.L.U - NTT DATA SPAIN, S.L.U.

La proposta presentada per la UTE és clara i ben estructurada, i dona resposta als aspectes sol·licitats en matèria de gestió del talent i control de la rotació. Es detallen mesures de formació i desenvolupament que considerem adequades i que aporten consistència al model proposat.

Pel que fa a la retenció del personal i al seguiment individualitzat, trobem a faltar una descripció més completa del procés de selecció, ja que és un element clau per valorar la coherència del model de captació amb les necessitats del servei. Igualment, tot i que s'esquematitza, no es descriu amb suficient detall el sistema d'avaluació i seguiment del rendiment dels agents, fet

que dificulta valorar la solidesa dels mecanismes previstos per reduir la rotació i impulsar la millora contínua

Puntuació: 2,25 punts

ATECH BUSINESS OPERATION, S.L.

La proposta d'ALTECH descriu de manera clara i ben estructurada els aspectes sol·licitats, incorporant un model de gestió del talent que integra formació, seguiment i mesures orientades a garantir la continuïtat operativa del servei. Aquest enfocament es valora positivament, ja que mostra una atenció específica al desenvolupament i consolidació dels equips, aspecte clau per reduir la rotació i assegurar l'estabilitat del servei.

Tanmateix, tot i complir amb tots els punts avaluable del criteri, en alguns apartats es detecta la manca d'un major nivell de concreció pel que fa a les accions operatives específiques vinculades al desplegament d'aquests mecanismes

Puntuació: 2,75 punts

EULEN, S.A.

La proposta presentada per EULEN no desenvolupa aspectes clau del criteri de gestió del talent, com ara el procés de selecció del personal, les accions inicials de formació ni un model estructurat de desenvolupament i seguiment del talent. Igualment, es detecta una manca de concreció pel que fa al pla de continuïtat del servei, fet que dificulta valorar la solidesa del model proposat.

Així mateix, no s'hi aporten estratègies específiques per minimitzar la rotació del personal ni mesures orientades a la motivació i implicació de l'equip, elements essencials per garantir l'estabilitat operativa i la retenció del talent en el servei.

Puntuació: 1,5 punt

SERVIFORM, S.A.

La proposta presentada per SERVIFORM, S.A. desenvolupa amb detall els punts sol·licitats permeten entendre l'enfocament metodològic plantejat. No obstant això, no es detallen processos estructurats de seguiment, formació ni mesures orientades a garantir la continuïtat operativa del personal, elements essencials per valorar la solidesa del model de gestió del talent i la seva capacitat per minimitzar la rotació.

Puntuació: 2 punts

EMERGIA CONTACT CENTER, SLU

La proposta presentada per EMERGIA descriu els punts sol·licitats de manera general, manca concreció en les accions operatives previstes. Tampoc s'hi identifiquen el detall de mecanismes específics de gestió del talent que permetin valorar amb més profunditat la solidesa del model proposat. Sí que s'hi incorporen mesures orientades a la retenció del coneixement i a garantir la continuïtat del servei, però manquen elements que estructurin de manera clara la captació, desenvolupament i fidelització del personal.

Puntuació: 1,5 punts

2. PROPOSTA PLA DE QUALITAT**2.1. Estratègia i metodologia del pla de qualitat****UTE NTT DATA SPAIN BPO, S.L.U - NTT DATA SPAIN, S.L.U.**

L'UTE presenta un model de qualitat integral i madur, amb una governança clara i una integració efectiva entre qualitat, operació i experiència de client, mitjançant plataformes de referència, així com un ús extensiu d'intel·ligència artificial. Tanmateix, es detecta una manca de definició clara i estructurada d'alguns indicadors clau de rendiment (KPIs) i dels criteris objectius d'avaluació associats, fet que limita la mesurabilitat dels resultats, dificulta el seguiment sistemàtic del compliment dels objectius i redueix l'eficàcia dels mecanismes de control i millora contínua del servei.

Puntuació: 3,75 punts

ATECH BUSINESS OPERATION, S.L.

La proposta defineix una estratègia de qualitat completa i ben estructurada, amb metodologies i processos clarament identificats. Destaca la concreció en les eines previstes per a les diferents casuístiques operatives, així com l'enfocament al control, seguiment i millora contínua del servei mitjançant processos sistemàtics d'avaluació i presa de decisions basades en indicadors. Aquest enfocament permet un seguiment rigorós, objectivable i basat en dades, facilitant la identificació d'àrees de millora i contribuint directament a una gestió més eficient i optimització del rendiment global del servei. Manca una definició clara dels KPI i gestió eficient de les incidències.

Puntuació: 3,75 punts

EULEN, S.A.

La proposta d'EULEN es basa en un model de qualitat que incorpora procediments, comitès de

seguiment i informes periòdics, però no inclou elements d'innovació tecnològica que reforcin l'eficiència del sistema de control. Tot i complir els requisits mínims, no s'hi presenten indicadors clau de rendiment (KPIs) mesurables ni un enfocament sistemàtic basat en dades. Aquesta manca d'eines objectives limita la capacitat d'avaluar el servei de manera rigorosa i dificulta l'impuls d'un model sòlid de millora contínu

Puntuació: 2 punts.

SERVIFORM, S.A.

La proposta de SERVIFORMS en aquest punt, presenta un alt nivell d'innovació tecnològica, incorporant IA generativa, agents virtuals, dashboards avançats, anàlisi avançada d'automatització i analítica, així com, simuladors formatius integrals en el model de qualitat. Aquesta integració de la tecnologia en els processos de seguiment i avaluació permet impulsar la millora continua del servei de manera sistemàtica i aporta un avantatge competitiu clar respecte d'altres propostes.

Puntuació : 4 punts

EMERGIA CONTACT CENTER, SLU

Model de qualitat operativament sòlid, amb orientació clara a l'experiència de client i seguiment de KPIs. Tanmateix, el model es centra principalment en el control operatiu i no desenvolupa amb el mateix nivell de profunditat mecanismes avançats d'anàlisi i millora continua basats en tecnologia, situant la proposta en un nivell inferior respecte les propostes amb un enfocament més innovador.

Puntuació : 3,25 punts

2.2. Eines per fer auditories massives

UTE NTT DATA SPAIN BPO, S.L.U - NTT DATA SPAIN, S.L.U.

Es preveu la realització d'auditories mitjançant eines i mecanismes que permeten un control integral, incloent-hi la gestió massiva i la verificació del compliment dels procediments establerts.

Les eines descrites permeten un enfocament de coaching individualitzat basat en dades reals i afavoreixen una millora contínua estructurada. Aquest conjunt de funcionalitats dona compliment íntegre als requisits tècnics i d'innovació establerts al plec, permetent diferenciar clarament la proposta respecte d'altres licitadors i alineant-la amb un model de servei avançat i orientat a l'excel·lència operativa.

Puntuació: 2 punts

ATECH BUSINESS OPERATION, S.L.

L'ús de tecnologia per a auditories massives es presenta de manera limitada i amb un nivell de detall reduït. La proposta és coherent, però amb un grau d'innovació mitjà en aquest àmbit, ja que no s'hi especifiquen capacitats avançades d'automatització ni mecanismes robustos per al processament massiu de grans volums d'interaccions, fet que en limita l'abast respecte de l'oferta millor valorada.

Puntuació: 1,5 punts**EULEN, S.A.**

Les eines proposades no acrediten capacitats d'auditoria massiva automatitzada ni anàlisi avançada de causes arrel, mantenint un enfocament principalment manual i de mostreig. La qualitat i la formació estan correctament estructurades, però amb baixa innovació tecnològica. Aquesta manca d'automatització i de cobertura massiva de les interaccions limita de manera significativa la capacitat de control i d'anàlisi global del servei, situant la proposta en un nivell molt allunyat tecnològicament de la resta de propostes.

Puntuació: 0,75 punts**SERVIFORM, S.A.**

Les eines permeten anàlisi massiva de converses, identificació de tendències i suport al coaching, tot i que no es concreta explícitament la cobertura total del 100% d'interaccions. Destaca la forta connexió entre qualitat, formació i coneixement. Model sòlid, lleugerament menys estructurat en govern global que el millor valorat. La manca de concreció sobre la cobertura íntegra de les interaccions i un model de govern global menys estructurat limiten l'abast i la sistematització del control del servei, situant la proposta lleugerament per sota del millor valorat.

Puntuació: 1,5 punts**EMERGIA CONTACT CENTER, SLU**

Disposa d'eines d'anàlisi i monitoratge, però amb capacitats reduïdes d'automatització i auditories massives, prioritzant controls manuals i revisions periòdiques. La integració entre qualitat, formació i dades és parcial. Tot i garantir la funcionalitat mínima requerida per al seguiment del servei, la limitada capacitat d'innovació tecnològica i l'absència de cobertura massiva de les interaccions redueixen l'abast i el valor afegit del model proposat, situant la proposta per sota d'altres ofertes amb enfocaments més avançats.

Puntuació: 1,25 punt

3. PROPOSTA PLA DE FORMACIÓ

UTE NTT DATA SPAIN BPO, S.L.U - NTT DATA SPAIN, S.L.U.

La proposta presentada per l'UTE defineix un pla de formació amb un enfocament actualitzat i orientat a l'alumne, incorporant metodologies actives i l'ús de microlearning. Aquest plantejament es complementa amb una plataforma digital i materials de suport diversos, que faciliten un aprenentatge pràctic, dinàmic i fàcilment transferible al lloc de treball.

Tot i això, es detecta la manca de concreció en diversos elements clau per garantir la viabilitat i l'efectivitat del pla formatiu. En particular, no s'hi defineixen KPI's específics ni un model de governança i d'avaluació d'impacte que permetin monitorar el progrés i mesurar l'eficàcia de les accions formatives. Igualment, l'absència d'un calendari formatiu limita la capacitat de valorar la viabilitat de la propost.

Puntuació: 4,25 punts

ATECH BUSINESS OPERATION, S.L.

La proposta de formació presentada per ALTECH es considera molt completa i altament estructurada amb itineraris per perfil, grups/equips i simulació real d'eines, fet que la fa dinàmica i fàcilment transferible al lloc de treball.

Destaca per la definició clara i estructurada de KPI'S formatius, l'aplicació de models d'avaluació i l'establiment d'un esquema de governança formal amb BSM/CBSA, que s'identifica amb una proposta que millora i implementa accions correctives. Igualment, integra en aquest sentit, mecanismes de millora contínua l'ús de microlearning i un sistema de certificació d'aptitud per a l'entrada en producció.

Tot i el seu elevat nivell de detall i estructuració, la proposta no assoleix la màxima puntuació atès que no inclou un calendari formatiu detallat que permeti valorar la planificació temporal i el desplegament de les accions previstes.

Puntuació: 4,75 punts

EULEN, S.A.

La proposta presentada per EULEN es considera institucional i transversal, amb una cobertura adequada dels continguts obligatoris i de les competències bàsiques requerides. Presenta, a més, una orientació positiva en matèria d'inclusivitat, salut laboral i sostenibilitat humana, aspectes que contribueixen al benestar i a la protecció del personal.

Tanmateix, la descripció de la metodologia i del procés d'avaluació és general i amb un nivell de

concreció limitat. No s'hi defineixen indicadors mesurables ni s'estableix una vinculació clara amb els resultats operatius del servei, fet que dificulta avaluar l'impacte real de la formació en el rendiment de l'equip. Així mateix, no es percep una aposta clara per la millora contínua ni per la motivació i retenció del talent, elements essencials en serveis de contacte i atenció al ciutadà.

Puntuació: 3 punts**SERVIFORM, S.A.**

La proposta de pla de formació de SERVIFORMS, S.A. es considera sòlida i ben dimensionada. Presenta una formació inicial àmplia, complementada amb sessions de shadowing i una matriu de coneixements per perfils que aporta estructura i claredat en la distribució de competències. Al mateix temps, mostra una bona integració amb els processos del servei i incorpora mecanismes de seguiment i millora contínua. La metodologia proposada és pràctica i la traçabilitat de les accions formatives queda garantida a través de la seva plataforma pròpia.

Tanmateix, es detecta la manca d'un major nivell de concreció pel que fa a la governança formal del pla i als indicadors qualitius d'èxit. Aquests elements són necessaris per valorar fins a quin punt la proposta permet identificar oportunitats de millora i desplegar accions correctives de manera estructurada i alineada amb les necessitats del servei. Igualment, el calendari formatiu es presenta de manera poc desenvolupada, fet que dificulta la valoració de la planificació temporal i del desplegament efectiu de les accions previstes.

Puntuació: 4 punts**EMERGIA CONTACT CENTER, SLU**

La proposta presentada per EMERGIA es considera correcta i ben estructurada. Proposa un pla de formació inicial, nesting i reforços continuats basats en resultats. Tot i que la metodologia és tradicional, es planteja de manera eficaç i amb un bon seguiment qualitatiu i quantitatiu. Es planteja una bona transferència de coneixement al final de contracte.

Presenta un menor nivell de detall operatiu i d'innovació tecnològica en comparació amb altres propostes. Tampoc s'hi identifiquen continguts específics orientats a les eines i tecnologies pròpies del servei, fet que limita la percepció d'un alineament complet amb les necessitats operatives i tecnològiques del projecte

Puntuació: 3,75 punts

4. PROPOSTA TECNOLÒGICA COMPLEMENTÀRIA A LA DE BSM EN L'ÀMBIT DE LA QUALITAT, FORMACIÓ, PROCESSOS, CX

UTE NTT DATA SPAIN BPO, S.L.U - NTT DATA SPAIN, S.L.U.

La proposta presentada per l'UTE incorpora iniciatives d'innovació tecnològica plenament alineades amb els àmbits avaluats —qualitat, formació, processos i experiència de client—, amb un enfocament orientat a l'optimització operativa i a la millora dels resultats del servei. El plantejament mostra coherència amb les necessitats del servei i presenta un bon nivell de concreció funcional, incloent-hi exemples clars d'implantació i d'ús real en entorns similars.

A més, s'aporten casos d'ús i evidències de la seva implementació efectiva, juntament amb resultats mesurables associats a les iniciatives tecnològiques descrites. Aquesta combinació de demostració pràctica, traçabilitat i evidències de rendiment reforça la solidesa de la proposta i justifica que assoleixi la puntuació més alta dins del criteri

Puntuació: 5 punts

ATECH BUSINESS OPERATION, S.L.

La proposta presentada per ALTECH inclou diverses iniciatives de millora alineades amb els àmbits sol·licitats, amb solucions tecnològiques orientades a la qualitat, la formació i l'experiència de client, totes elles complementàries a l'ecosistema tecnològic de BSM. S'hi presenta, a més, un pla d'implantació estructurat per etapes que facilita comprendre la seqüència, l'abast i la viabilitat del desplegament.

El grau de maduresa, coherència i estructuració de les iniciatives tecnològiques plantejades situa aquesta proposta entre les més completes del criteri.

Puntuació: 4,5 punts

EULEN, S.A.

Tot i que la proposta presentada per EULEN conté algunes iniciatives de caràcter tecnològic, aquestes no es concreten en solucions específiques ni es configuren com a elements realment complementaris a l'ecosistema actual de BSM/CBSA. El plantejament es manté en un nivell generalista, sense una definició funcional detallada ni indicadors d'impacte que permetin mesurar-ne el valor operatiu.

Així mateix, no s'hi aporten casos d'èxit, demostracions d'ús ni evidències que validin l'eficàcia de les iniciatives proposades, fet que limita la capacitat de valorar-ne la viabilitat i el potencial d'aportació real al servei. Aquesta manca de concreció i d'alineació tecnològica redueix significativament el valor afegit de la proposta i justifica l'obtenció d'una puntuació baixa en aquest criteri.

Puntuació: 2 punts

SERVINFORM, S.A.

La proposta presentada per SERVINFORM inclou propostes d'innovacions considerades alineades amb les necessitat del servei descrites amb un alt nivell de detall que es considera que aporten valor afegit al servei.

Això no obstant, es troba a faltar documentació d'implantació i evidències pràctiques que permetin validar-ne l'aplicabilitat real en l'entorn de BSM/CBSA.

Puntuació: 3 punts

EMERGIA CONTACT CENTER, SLU

Les iniciatives d'innovació tecnològica presentades es consideren adequades des d'un punt de vista conceptual i alineades amb els objectius del servei. La inclusió de casos d'ús rellevants facilita entendre el potencial d'aplicabilitat i l'impacte que podrien generar en un entorn real.

Tanmateix, la proposta requereix un major grau de concreció funcional. En particular, cal una definició més detallada del funcionament operatiu de les solucions, incloent-ne l'arquitectura funcional, els fluxos de procés, els requisits tècnics i els mecanismes d'integració amb els sistemes i processos corporatius. Aquesta manca de detall limita la capacitat de valorar de manera completa la maduresa, viabilitat i escalabilitat de les iniciatives plantejades.

Puntuació: 4,25 punts

5. CAPACITAT D'ADAPTACIÓ I ESCALABILITAT: FLEXIBILITAT PER AJUSTAR EL SERVEI A CANVIS EN EL VOLUM DE DEMANDA O EN LES NECESSITATS DEL SERVEI

UTE NTT DATA SPAIN BPO, S.L.U - NTT DATA SPAIN, S.L.U.

La proposta ofereix un enfocament global equilibrat, amb mesures adequades per adaptar el servei davant variacions de la demanda. Tanmateix, la proposta no aporta exemples operatius concrets i indicadors mesurables que permetin evidenciar de manera clara com s'ha gestionat l'adaptació del servei a situacions reals o no previstes, però s'especifica la rapidesa i eficàcia en l'escalat de les situacions no previstes, ni tampoc com es minimitzaran riscos i optimitzaran els costos.

Puntuació: 3,5 punts

ATECH BUSINESS OPERATION, S.L.

La proposta mostra una elevada capacitat d'adaptació i escalabilitat del servei, amb mecanismes definits per ajustar recursos i capacitat operativa davant variacions de la demanda. Els exemples aportats per acreditar experiència prèvia en serveis comparables presenten un

nivell de detall alt. Les evidències presentades permeten aflorar de manera clara l'eficàcia dels mecanismes proposats i donen un suport sòlid a la puntuació assignada.

Puntuació: 4 punts

EULEN, S.A.

Es proposen mesures generals per a la cobertura d'absències o increments puntuals de demanda. La proposta es basa principalment en ajustos de planificació de recursos humans i mecanismes organitzatius estàndard, sense incorporar exemples operatius detallats ni integracions tecnològiques específiques que acreditin la gestió d'increments sobtats o canvis significatius en el servei. Aquest nivell de desenvolupament, centrat en mesures bàsiques i poc exemplificades, limita la capacitat d'evidenciar una escalabilitat avançada, justificant la valoració del criteri respecte la resta de propostes.

Puntuació: 2,25 punts

SERVINFORM, S.A.

La proposta és globalment equilibrada i contempla mecanismes bàsics d'ajust operatiu davant canvis previsibles de demanda. Es presenten mesures d'escalabilitat, integració tecnològica i gestió d'increments sobtats o de canvis significatius en el servei. No s'han presentat experiències prèvies per a demostrar la capacitat d'adaptació així com vies per a minimitzar els riscos i optimitzar costos.

Puntuació: 3 punts

EMERGIA CONTACT CENTER, SLU

La proposta resulta adequada i equilibrada per a la gestió de canvis de demanda previstos, amb mesures orientades a la cobertura d'absències i increments puntuals, amb un grau de previsió i flexibilitat alts. S'han presentat captures de pantalla de l'eina, així com casos d'èxit per recolzar l'experiència demostrada..

Puntuació: 3,5 punts

6. ANÀLISI PREDICTIU DE LA DEMANDA.

UTE NTT DATA SPAIN BPO, S.L.U - NTT DATA SPAIN, S.L.U.

L'UTE presenta una metodologia sòlida basada en l'ús d'intel·ligència artificial i dades històriques integrades, amb una capacitat adequada per anticipar variacions en la demanda.. Manca concreció en l'aplicabilitat a la gestió del servei en l'entorn de BSM/CBSA així com la definició

clara de com es transformaria aquest anàlisi en accions concretes.

Puntuació: 2,5 punts

ATECH BUSINESS OPERATION, S.L.

La proposta destaca pel rigor metodològic, amb un tractament avançat de les dades, l'ús de models estadístics sofisticats i la incorporació de variables contextuais rellevants. Presenta una bona capacitat d'anticipació i adaptació davant variacions de la demanda, traduint l'anàlisi predictiva en decisions operatives de planificació i assignació de recursos.

Puntuació: 3 punts

EULEN, S.A.

La metodologia proposada es basa principalment en models clàssics de dimensionament i teoria de cues, amb una orientació operativa correcta. No obstant això, presenta un nivell d'innovació limitat en anàlisi predictiva avançada, i una capacitat d'anticipació i adaptació davant variacions de la demanda inferior a la de la resta de licitadores.

Puntuació: 1,5 punts

SERVINFORM, S.A.

La proposta està orientada a la planificació operativa i al workforce management, amb l'ús de models clàssics de dimensionament i eines pròpies. Tot i resultar adequada, presenta un nivell limitat d'innovació en anàlisi predictiva avançada i una capacitat d'adaptació quasi en temps real inferior a la d'altres propostes.

Puntuació: 1,5 punts

EMERGIA CONTACT CENTER, S.L.U.

La proposta ofereix un enfocament coherent i equilibrat, amb un tractament adequat de les dades, l'ús de models predictius contrastats i mecanismes de revisió contínua. L'anàlisi es tradueix correctament en accions operatives amb una capacitat d'adaptació en temps real adequada, si bé no assoleix el nivell d'innovació ni de profunditat metodològica de la proposta millor valorada.

Puntuació: 2,5 punts

7. PLA DE CONTINGÈNCIA

UTE NTT DATA SPAIN BPO, S.L.U - NTT DATA SPAIN, S.L.U.

L'empresa presenta un pla de contingència que dona resposta als requisits del plec, incloent la identificació de riscos i incidències, les mesures preventives associades i l'establiment de protocols d'actuació orientats a garantir una resposta efectiva davant situacions de criticitat. El document aporta una descripció clara de les principals incidències potencials i de les corresponents mesures de resposta a aplicar.

Tanmateix, es detecten mancances rellevants en la seva estructuració i detall tècnic. Concretament, s'hi troba a faltar una classificació formal dels riscos, així com una priorització estructurada basada en criteris objectius (probabilitat, impacte, dependències operatives, etc.). Així mateix, el pla no detalla de manera suficient l'assignació de responsabilitats —tant en la fase de prevenció com en la de gestió d'incidències— ni incorpora mecanismes de prova, validació periòdica o actualització que permetin assegurar la seva eficàcia i vigència en el temps.

Puntuació: 1,5 punts

ATECH BUSINESS OPERATION, S.L.

L'empresa presenta un pla de contingència sòlid, complet i ben estructurat, que incorpora una identificació exhaustiva dels riscos, acompanyada d'una anàlisi sistemàtica de probabilitat i impacte que permet establir una priorització clara i operativa. El document detalla de manera precisa la assignació de responsables, així com els indicadors de seguiment necessaris per monitorar l'efectivitat de les accions i garantir la correcta gestió de cada situació.

A més, el pla desenvolupa protocols d'actuació, comunicació i recuperació del servei ben definits, que assegurin una resposta eficient, coordinada i traçable davant escenaris adversos. Aquest nivell de definició i consistència metodològica reforça la viabilitat, l'eficàcia operativa del servei.

Puntuació: 2 punts.

EULEN, S.A.

La proposta presentada per Eulen incorpora un pla de contingència de caràcter bàsic, limitat principalment a una relació general de possibles incidències i de les garanties operatives associades. Tot i que proporciona una visió inicial dels riscos potencials, la documentació no desenvolupa una estructura metodològica completa que permeti avaluar amb precisió la capacitat de resposta davant situacions crítiques.

La definició de responsabilitats operatives, així com els fluxos de comunicació i escalat, es

presenta de manera poc detallada, cosa que dificulta entendre el funcionament real del model en un context d'incidència. Igualment, es constata una manca de concreció pel que fa als mecanismes d'actualització periòdica, proves de validació o exercicis de simulació, elements essencials per garantir la robustesa i vigència del pla.

Finalment, el document no evidencia una integració transversal del pla amb altres àrees del servei (processos, qualitat, formació, seguretat, etc.), fet que limita la seva efectivitat i impedeix valorar-ne la maduresa operativa en entorns complexos.

Puntuació: 1 punts

SERVINFORM, S.A.

El pla de contingència presentat compleix formalment amb els requisits establerts al plec i ofereix un nivell de detall globalment adequat. S'hi incorporen mecanismes bàsics d'escalabilitat i procediments per a la gestió d'incidències, cosa que permet assegurar una cobertura mínima davant escenaris adversos.

Tanmateix, es detecta un nivell de concreció inferior en aspectes clau per validar la maduresa i l'eficàcia operativa del pla. En particular, no s'hi desenvolupen exemples pràctics, casos d'aplicació o escenaris model que permetin valorar el comportament real del sistema davant incidències específiques. Igualment, no consta la realització de simulacions periòdiques o proves de validació que acreditin l'eficiència dels protocols definits. Finalment, els mecanismes d'actualització i revisió contínua del pla es descriuen de manera parcial, sense concretar la seva periodicitat ni els responsables de la seva execució.

Puntuació: 1,5 punts

EMERGIA CONTACT CENTER, S.L.U.

El pla de contingència dona resposta als requisits establerts al plec i inclou exemples pràctics de gestió d'incidències reals, així com mecanismes de prova i processos de revisió periòdica que en reforcen la fiabilitat operativa. Aquest enfocament permet acreditar un cert grau de maduresa en la definició i validació dels protocols d'actuació.

Tot i això, es detecten àmbits de millora, especialment pel que fa a la integració transversal del pla amb altres àrees del servei, com ara la formació —per garantir la correcta aplicació dels procediments per part dels equips— i la qualitat —per assegurar la seva alineació amb els estàndards i sistemes de gestió vigents. Igualment, seria recomanable desenvolupar amb més detall els mecanismes d'actualització contínua i millora del pla, especificant-ne la periodicitat, els responsables i els criteris de revisió utilitzats.

Aquests ajustos contribuirien a consolidar el pla com un instrument més complet, coherent i

plenament alineat amb les millors pràctiques en continuïtat operativa.

Puntuació: 1,5 punts

IV. Resum de puntuacions obtingudes:

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

V. Causes d'exclusió derivades de l'avaluació

Segons s'indica al Plec de clàusules particulars, les propostes d'aquells licitadors que incorrin en algun dels següents supòsits, seran exclosos del present procediment:

- Quan el/s preu/s ofert/s pel/s licitador/s superi/n el/s preu/s màxim/s establert/s.
- Quan l'objecte de la valoració no compleix els requeriments mínims establerts en el Plec de prescripcions tècniques (PPT).
- No superar la puntuació mínima de 20 punts en la valoració dels criteris susceptibles de judici de valor (sense tenir en compte la puntuació obtinguda a l'apartat de millores).
- La inexactitud, la falsedat, incompliment o l'omissió de qualsevol de les dades i manifestacions que s'incorporin a les declaracions responsables.

Es conclou que les propostes presentades per **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. i EMERGIA CONTACT CENTER,S.L.U.** han superat la puntuació mínima establerta per tal d'accedir a la fase de valoració de la proposta puntuable segons criteris automàtics.

Barcelona,

RAUL GANZINELLI AGUILERA

Cap Unitat Atenció al Client