

ANNEX NÚM. 3

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

Criteris d'adjudicació avaluables automàticament (fins a 60 punts)

- **OFERTA ECONÒMICA (FINS A 60 PUNTS)**

A.1) Oferta a la baixa, respecte el pressupost de licitació

Preus oferts

| | | punts |
|---|------------------------|-------|
| Llicència manteniment | 30.800 € | 45 |
| Implantació parametrització | | |
| Preu Hora (bossa d'hores prevista per evolutius) | 100€/hora | 5 |
| Serveis d'automatització | Email, resposta, minut | 10 |
| TOTAL OFERTA | | 60 |

Els licitadors hauran de presentar una oferta a la baixa respecte tots els preus de la licitació que integren el pressupost de licitació, d'acord amb l'annex núm. 2 d'aquest plec.

Els licitadors no presentaran baixa respecte l'import màxim de la bossa d'evolutius (5.000 €), només presentaran una baixa respecte els preus unitaris indicats en aquesta partida en el pressupost de licitació.

L'oferta més econòmica obtindrà la màxima puntuació (60 punts) i la resta obtindrà la puntuació que resulti de l'aplicació de la fórmula que es detalla a continuació:

$$P1 \text{ oferta } 1i = P_{\max} \times \frac{Bi}{B_{\max}}$$

On:

P1= Puntuació obtinguda pel licitador que ha fet una oferta més econòmica (més baixa)

Bi = Baixa sobre el preu ofert pel licitador

B_{màx}= Baixa sobre el preu més elevat

L'oferta que no realitzi cap baixa respecte el pressupost de licitació per aquests conceptes, obtindrà zero punts.



Determinació de les ofertes amb valor anormalment baix:

El caràcter anormal o desproporcionat de les ofertes s'apreciarà pels serveis tècnics d' AMSA aplicant els paràmetres de l'article 85 del Reglament general de la Llei de contractes de les Administracions públiques (RLCAP). Quan s'identifiqui una proposició que pugui ser considerada desproporcionada o anormal es seguirà el tràmit previst a la Clàusula 10.4 del present Plac, pel que fa a la seva justificació i possible acceptació.

El caràcter anormal/desproporcionat es calcularà respecte l'oferta puntuable, això és, respecte l'import global del licitador corresponent als conceptes llicenciament/manteniment + implantació/parametrització.

No es calcularà la desproporció respecte cada preu/concepte per separat ni en relació als preus unitaris ofertats (que no són objecte de puntuació).

B) CRITERIS AVALUABLES D'ACORD AMB L'APLICACIÓ DE JUDICI DE VALOR (FINS A 40 PUNTS)

1. Qualitat funcional de la solució (fins a 15 punts)

Es valorarà:

- Adequació als requisits funcionals del plec tècnic
- Grau d'integració nativa CRM – Contact Center
- Configurabilitat sense desenvolupaments a mida
- Experiència d'usuari per a agents, supervisió i ciutadania Adequació funcional als processos d'atenció a la clientela (consultes, queixes i reclamacions), més enllà del mínim exigít

Es valorarà:

2. Agents digitals i automatització (15 punts)

- Existència de chatbots/voicebots operatius.
- Transferència amb context a agents humans
- Enfocament d'IA responsable i conforme a l'IA
- Criteris funcionals clars per a la derivació a atenció humana en processos automatitzats

Es valorarà:

3. Metodologia i pla d'implantació (10 punts)

- Metodologia adequada a l'entorn del sector públic
- Cronograma coherent i lliurable definit.
- Identificació de riscos i mesures de mitigació

