MESA DE CONTRATACIÓN PARA LA ADJUDICACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA DEL CONTRATO SERVICIOS PROFESIONALES DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA DISTINTOS PROYECTOS DE LA UNIDAD DE CENTROS DE SOPORTE A USUARIOS (EXPT21-00030)

En Sevilla, a 1 de diciembre de 2021

ACEPTACIÓN INFORME SOBRE 2

MIEMBROS DE LA MESA

D. Manuel Martín Sivianes, como Presidente de la Mesa de Contratación

Doña Isabel Moreno Lorente, Secretaria de la Mesa de Contratación

Don. José María García Mañero, Vocal Financiero

D. Antonio J. Cornejo Pineda, Vocal Jurídico

Don Antonio Arreciado Velasco, Vocal Técnico

Asiste a la mesa D. José A. Jiménez Ávila, miembro del equipo técnico evaluador a fin de resolver dudas sobre el informe presentado

1. Se constituye la Mesa de Contratación de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. a fin de proceder a la valoración de los informes emitidos por el equipo técnico evaluador del procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada para la adjudicación del contrato de Servicios profesionales de Atención y Soporte Técnico para distintos proyectos de la Unidad de Centros de Soporte a Usuarios (EXPT21-00030) en cuanto a los criterios evaluados mediante juicios de valor (sobre dos), aprobación y posterior publicación en el Perfil del Contratante de Sandetel, anunciando en ese mismo momento la apertura del sobre 3.

ACUERDOS

Se procede al inicio del acto por la Secretaria de la Mesa de Contratación, la cual informa y hace constar:

1. En el día 1 de diciembre de 2021 se reciben informes de valoración de las ofertas técnicas presentadas, siendo el resumen aportado para los criterios evaluables mediante un juicio de valor los siguientes:

CRITERIOS DE VALORACIÓN QUE DEPENDEN DE JUICIO DE VALOR EXPT21-XX030			Atech BPO (Ayesa)		Emergya		UTE Solutia - Iaas364	
ORDEN	CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	0 - 10	Valor	0 - 10	Valor	0 - 10	Valor
1º	**Adecuación técnica de la Oferta / Descripción de la Solución.** Esquema general de operación (tiempo de dedicación y capacidad del personal responsable del proyecto; tareas realizadas en cada nivel, ratio propuesto de coordinaciones y supervisores por número de agentes, ...), y adecuación a los requisitos funcionales del Pliego. Describir cómo se relacionan unas Unidades/Niveles con otros.	8	9	7,2	9	7,2	5	4,0
2º	**Modelo de Producción.** Metodología para la gestión de servicios / actividades / tareas / recursos. Descripción de los procesos para la obtención de flexibilidad, polivalencia y calidad. Descripción de la metodología e indicadores propuestos para amoldar en todo momento el dimensionamiento de las unidades a la demanda real de los servicios. Bolsa de Esfuerzo. Plan de mantenimiento y evolución de los sistemas de soporte a la operación que se usan en los distintos servicios del contrato. Horas dedicadas sin coste adicional.	14	9	12,6	8	11,2	9	12,6
3º	**Plan de Calidad del Contrato y Seguimiento del Servicio.** Procedimientos y recursos que se van a emplear para medir y determinar si los resultados son los esperados, definiendo quienes serán los responsables de ejecutarlos y con qué periodicidad. Métricas de seguimiento. Recursos y metodologías de calidad empleadas, sobre todo las referentes a la obtención de los parámetros de calidad indicados en los ANS's. Para evaluar la calidad de la creación de tickets tanto de provisión como incidencias, la empresa adjudicataria hará una selección de una muestra de tickets y auditará la calidad de éstos estudiando que se han seguido los procedimientos e instrucciones técnicas existentes en cada servicio. Respecto a la calidad del servicio telefónico se harán escuchas y se valorarán aspectos como atención al usuario, conocimientos técnicos del agente, saludo, presentación, tiempos de espera. SANDETEL, mediante recursos encargados de ello, supervisará las auditorías realizadas, corrigiendo los resultados si es preciso, previo al cierre del indicador.	7	9	6,3	9	6,3	9	6,3
4º	**Plan Formación.** Descripción del Plan de formación propuesto durante la duración del contrato y prórrogas contempladas. Incluyendo el número de cursos, breve descripción de su contenido y asistentes. En este plan se recogerán 50 horas de formación / año por perfil facturable al proyecto. Especificar si se oferta una plataforma de formación on-line y si estaría disponible no sólo para el personal asignado al contrato si no también para el personal con relación con el contrato por parte de Sandetel. Indicar la relación de cursos que estarían	7	9	6,3	7	4,9	5	3,5
5º	**Plan de Implantación y Reversión.** Plan de implantación y reversión propuesto, descripción de las fases y actuaciones a desarrollar en cada una de ellas, duración y recursos dedicados en cada actuación. Metas y resultados obtenidos.	3	9	2,7	9	2,7	9	2,7
6º	**Modelo de relación, comunicación y seguimiento del servicio.** Modelo propuesto para el desarrollo, el control y el seguimiento del trabajo, incluyendo las aprobaciones y ejemplos de informes de seguimiento, fechas de entrega de los trabajos y los indicadores anuales propuestos, etc.	4	10	4,0	9	3,6	7	2,8
7º	**Plan Evaluación e incentivación de los recursos del servicio.** Detalle del plan de evaluación e incentivación propuestos para el personal: aspectos que tendrán cuenta, objetivos que persigue, forma de cálculo y de aplicación, frecuencia.	7	9	6,3	7	4,9	9	6,3
	SUBTOTALES	50		45,4		40,8		38,2

Se procede por los miembros de la mesa a revisar los informes y tras su debate, la mesa acuerda, aceptar la valoración realizada en los mismos y ordenar su publicación.

3- Se propone convocatoria de apertura de sobres 3 para el próximo día 3 de diciembre de 2021 a las 12:00 horas.

A continuación se levanta la mesa y se firma la presente acta en prueba de conformidad.

V° B°

Fdo: **Manuel Martín Sivianes**
Presidente de la Mesa

Fdo: **Isabel Moreno Lorente**
Secretaria de la Mesa