MESA DE CONTRATACIÓN PARA LA ADJUDICACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA 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 Sevilla, a 3 de diciembre de 2021 a las 12:00 horas

APERTURA SOBRES 3

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

Doña María Jesús Cabello García, Vocal Financiero

D. Antonio J. Cornejo Pineda, Vocal Jurídico

Se constituye la Mesa de Contratación de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. a fin de proceder a la apertura de sobres tres y al examen y valoración de las propuestas presentadas al procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada para la contratación de los **Servicios profesionales de Atención y Soporte Técnico para distintos proyectos de la Unidad de Centros de Soporte a Usuarios (EXPT21-00030).**

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

Primero: Que a fin de garantizar la debida publicidad y concurrencia:

- En fecha 27 de agosto de 2021, se publica anuncio de licitación del expediente en la Plataforma de Contratación de la Junta de Andalucía transcurrido el plazo previsto desde el envío de anuncio al Diario Oficial de la Unión Europea.
- El 2 de diciembre de 2021, se publica informe de valoración de sobre 2 y se anuncia apertura de sobres 3 para el 3 de diciembre de 2021 a las 12:00 horas

Segundo: Que en los correspondientes pliegos se establecía que:

- Las ofertas serían remitidas electrónicamente a SANDETEL en TRES sobres cerrados (Sobre 1: Documentación acreditativa del cumplimiento de requisitos previos. Sobre 2: Documentación relativa a criterios de adjudicación que dependen de un juicio de valor. Sobre 3: Documentación

relativa a criterios de adjudicación evaluables por aplicación de fórmulas), haciendo constar en cada uno de ellos el nombre del expediente, el nombre del oferente y su dirección.

- El plazo para la presentación de las propuestas finalizaba a el día 10 de septiembre de 2021.

Tercero: Que según los justificantes obrantes, se ha presentado la siguientes propuestas:

1. EMERGYA INGENIERÍA SL
2. ATECH BPO, S.L.
3. UTE SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES, S.L.-ICONSULTING365 SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.L.,

Cuarto: Que finalizado el plazo de presentación de propuestas, se procedió, a la apertura del sobre 1 por la mesa celebrada el 14 de septiembre de 2021 y, analizados y calificados los documentos contenidos en las ofertas, se acordó requerir subsanaciones a dos entidades para el lote 1.

Quinto: Se celebra mesa el 16 de septiembre de 2021 a fin de revisar la documentación presentada para las subsanaciones, dándose por correctas y admitidas y procediéndose en dicho acto a la apertura de los sobres 2 de ambos Lotes. Se dió acceso a las ofertas al equipo técnico evaluador a fin de que realizaran informe técnico.

Sexto: Los informes de valoración del sobre 2 fueron revisados por la mesa celebrada el día 1 de diciembre de 2021, acordándose su aceptación y ordenando la publicación de los mismos, siendo el resumen de la valoración el siguiente:

RESUMEN DE LAS PROPUESTAS Y CONCLUSIONES:

CRITERIOS DE VALORACIÓN QUE DEPENDEN DE JUICIO DE VALOR EXPT21-00030			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 coordinadores 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 Refuerzo. 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 regresión 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 umbrales 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 tendráen 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

<u>Sexto</u>: Se procede en este momento a la apertura de los sobre 3 en streaming a través de nuestra página web, así como a la lectura de las ofertas presentadas. Dando el siguiente resultado:

PERFILES LICITADOS	TARIFA MAX	PESO
GESTOR DE PROCESOS	34,64 €	1,62%
EXPERTO SOPORTE FUNCIONAL	33,13 €	6,19%
EXPERTO SISTEMAS OPERACIÓN	33,13 €	4,65%
JEFE DE PROYECTO	30,12 €	0,00%
RESPONSABLE DE SERVICIO	28,98 €	4,07%
SOPORTE TÉCNICO AVANZADO	22,30 €	7,30%
SUPERVISOR	22,82 €	4,27%
COORDINADOR	18,97 €	10,64%
GESTOR 24x7	19,61 €	10,85%
AGENTE EXPERTO	15,74 €	10,30%
AGENTE	15,05 €	40,11%
MEJOR OFERTA	17,23 €	

Aplicando a las ofertas de los licitantes el peso de cada uno de los perfiles indicados en el Anexo X del PCAP, y sumando posteriormente dichos resultados, se obtiene el coste por hora para la operación del servicio propuesto por cada licitador. La fórmula para la obtención de la puntución económica será tal que se asignará a la mejor oferta la mayor puntuación, y el resto se puntuará de forma

AYESA	Precio peso	EMERGYA	Precio peso	SOLUT/I365	Precio peso
33,64 €	0,54 €	30,00 €	0,49 €	24,94 €	0,40 €
32,17 €	1,99 €	31,00 €	1,92 €	27,66 €	1,71 €
32,17 €	1,50 €	29,50 €	1,37 €	23,19 €	1,08 €
29,25 €	- €	30,11 €	- €	- €	- €
28,14 €	1,15 €	24,00 €	0,98 €	20,00 €	0,81 €
21,66 €	1,58 €	18,00 €	1,31 €	16,39 €	1,20 €
22,16 €	0,95 €	18,50 €	0,79 €	17,23 €	0,74 €
18,42 €	1,96 €	17,40 €	1,85 €	16,12 €	1,72 €
19,04 €	2,07 €	17,00 €	1,84 €	18,83 €	2,04 €
15,29 €	1,57 €	15,00 €	1,55 €	15,11 €	1,56 €
14,62 €	5,86 €	14,90 €	5,98 €	14,90 €	5,98 €
Coste hora	19,17 €	Coste hora	18,07 €	Coste hora	17,23 €
Puntuación	44,95	Puntuación	47,67	Puntuación	50,00

Séptimo: La mesa revisa la ofertas económicas a fin de comprobar que las mismas no incurren en valores anormales, a partir del escenario estimado, siendo todos válidos. El resultado de la apertura de sobres 3 para ambos lotes es el siguiente:

Octavo: La clasificación a partir de los resultados obtenidos en ambos lotes es la siguiente:

LICITADOR	PUNTUACION TOTAL
ATECH BPO, S.L.	90,35 %
EMERGYA INGENIERÍA SL	88,47 %
UTE SOLUTIA INNOVAWORLD TECHNOLOGIES, S.L.-ICONSULTING365 SOLUCIONES TECNOLÓGICAS S.L.,	88,20 %

Noveno: Según las puntuaciones que constan en las citadas tablas, la Mesa de Contratación propone al órgano de contratación la adjudicación correspondiente al procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada para la contratación del **Servicios profesionales de Atención y Soporte Técnico para distintos proyectos de la Unidad de Centros de Soporte a Usuarios (EXPT21-00030)** a la entidad **ATECH BPO, S.L.** por lo que se deberá requerir a dicha empresa para que aporte la documentación requerida en el apartado 10.7 del PCAP previamente a la adjudicación y que no se hubiera aportado con anterioridad, y de haber constituido la garantía definitiva que sea procedente, conforme se prevé en el artículo 150 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

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