MESA DE CONTRATACIÓN PARA LA ADJUDICACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA DEL CONTRATO DE Plataforma Contact Center Sandetel. (EXPT21-00014)

En Sevilla, a 9 de diciembre de 2021

REVISIÓN SUBSANACIÓN REQUERIDA

MIEMBROS DE LA MESA

Don 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.

Don 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 revisar la documentación presentada por los adjudicatarios propuestos al procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada para la contratación del **Plataforma Contact Center Sandetel. (EXPT21-00014)**

ACUERDOS

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

PRIMERO: El pasado 29 de noviembre de 2021 se requirió al adjudicatario de cada lote propuesto por la mesa de contratación celebrada el 25 de noviembre de 2021, para que, subsanasen los defectos u omisiones detectados en la documentación previa a la adjudicación.

SEGUNDO: La documentación ha sido presentada por **TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U. Servicios Básicos LOTE 1 y VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. Servicios Avanzados LOTE 2**, en tiempo y forma, procediéndose por parte de la mesa a su revisión y calificación. Corroborándose por la mesa que la documentación presentada es correcta.

TERCERO: Que se ha recibido escrito de alegaciones de la entidad PROSODIE IBERICA, S.L.U., por lo que se ha requerido informa al comité de valoración, informe que ha sido aceptado por la mesa de contratación. Del mismo se detectan una serie de errores en la valoración del lote 2, que no afectan al resultado final, pero que son los siguientes:

"En concreto "Sobre el apartado de Rappel, los precios unitarios que se aplican a Prosodie Ibérica, S.L.U. en el fichero "VALORACIÓN ECONÓMICA LOTE 2 EXPTE 21-00014 "publicado no son los correctos".

Hay que indicar que la información aportada por Prosodie para la valoración del criterio nº 6 en el sobre 3 fue la siguiente:

NOMBRE DEL LICITANTE :	Odigo										
Todos los precios sin IVA											
	Nombre de la Unidad	Rappel 1		Rappel 2		Rappel 3		Rappel 4		Rappel 5		Comentarios
		Umbral (Rango)	Coste unitario	Umbral (Rango)	Coste unitario	Umbral (Rango)	Coste unitario	Umbral (Rango)	Coste unitario	Umbral (Rango)	Coste unitario	
Licencias/fees/consumos												
Licencia Voz Agente	Agente Nominal o Concurrente	1 - 100	62,35 €	101 - 276	62,35 €	> 276	48,7901 €					
Licencia Voz Supervisor	Agente Nominal o Concurrente	1 - 2	0,00 €	3 - 6	0,00 €	6 >	0,00 €					Incluido en el precio por licencia voz
Licencia Administrador	Agente Nominal o Concurrente	1 - 2	0,00 €	3 - 6	0,00 €	> 6	0,00 €					Incluido en el precio por licencia voz
Licencia IVR (servicio no atendido)	Canal	1 - 50	0,00 €	51 - 120	0,00 €	> 120	0,00 €					Incluido en el precio de licencia ASR
Scriptin ACD Argumentario de agente	Agente Nominal o Concurrente	1 - 100	0,00 €	101 - 276	0,00 €	> 276	0,00 €					Incluido en el precio por licencia voz
Licencia Grabación	Agente Nominal o Concurrente	1 - 100	0,00 €	101 - 204	0,00 €	> 20	0,00 €					Incluido en el precio por licencia voz
Licencia Chat	Agente Nominal o Concurrente	1 - 2	70,03 €	3 - 6	70,03 €	> 6	64,00 €					
Licencia Mail	Agente Nominal o Concurrente	1 - 2	70,03 €	3 - 6	70,03 €	> 6	64,00 €					Incluido en el precio por licencia chat
Licencia ASR	Canal o invocación	1 - 50	27,75 €	51 - 120	27,75 €	> 120	22,00 €					
Licencia TTS	Canal o invocación	1 - 50	0,00 €	51 - 120	0,00 €	> 120	0,00 €					Incluido en el precio de licencia ASR
Licencia Whatsapp	Agente Nominal o Concurrente	1 - 6	82,00 €	7 - 12	82,00 €	> 12	78,00 €					
Licencia RRSS (On-line)	Agente Nominal o Concurrente	1 - 6	0,00 €	7 - 12	0,00 €	> 12	0,00 €					Incluido en el precio por licencias WhastApp
Extensión mantenimiento 24x7	Agente Nominal o Concurrente	1 - 100	0,00 €	101 - 276	0,00 €	> 276	0,00 €					Incluido en el precio por licencia voz
OTRAS LICENCIAS / CONSUMO												
si hay que añadir mas lineas, hacerlo encima de ésta												

Los escenarios de valoración del criterio nº 6 según el pliego de condiciones publicado es el siguiente:

	Escenarios a valorar			
	A	B	C	
Licencia Voz Agente	167	240	307	
Licencia Voz Supervisor	5	6	8	
Licencia Administrador	3	4	5	
Licencia IVR (servicio no atendido)	93	124	155	
Scriptin ACD Argumentario de agente	36	48	60	
Licencia Grabación	153	204	255	
Licencia Chat	5	6	8	
Licencia Mail	1	2	3	
Licencia ASR	90	120	150	
Licencia TTS	90	120	150	
Licencia Whatsapp	9	12	15	
Licencia RRSS (On-line)	9	12	15	
Extensión mantenimiento 24x7	175	250	320	
	25%	50%	25%	Peso

De acuerdo a la información aportada en el sobre 3 por Prosodie los importes a tener en cuenta para la valoración son los siguientes:

	A			B			C		
Licencia Voz Agente	175	167	62,35 €	250	240	62,35 €	320	307	48,79 €
Licencia Voz Supervisor		5	62,35 €		6	62,35 €		8	48,79 €
Licencia Administrador		3	62,35 €		4	62,35 €		5	48,79 €
Licencia IVR (servicio no atendido)	93		- €	124		- €	155		- €
Scriptin ACD Argumentario de agente	36		- €	48		- €	60		- €
Licencia de Grabación	153		- €	204		- €	255		- €
Licencia Chat	6	5	70,03 €	8	6	64,00 €	11	8	64,00 €
Licencia Mail		1	70,03 €		2	64,00 €		3	64,00 €
Licencia ASR	90		27,75 €	120		27,75 €	150		22,00 €
Licencia TTS	90		- €	120		- €	150		- €
Licencia Whatsapp	9		82,00 €	12		82,00 €	15		78,00 €
Licencia RRSS (On-line)	9		- €	12		- €	15		- €
Extensión soporte mantenimiento 24x7	175		- €	250		- €	320		- €

Aclarar que:

- *Las licencias de agente solicitadas en los tres escenarios son 175, 240 y 320 respectivamente. De estas se requieren que un determinado número tenga además funcionalidades adicionales. En concreto, 5, 6 y 8 respectivamente tengan perfil Supervisor y 3, 4 y 5 Administrador. De la información aportada se deduce que no tienen diferencia de precio, pero es necesario tenerlas en cuenta a la hora de calcular el importe. Este mismo criterio se ha aplicado a la oferta presentada por Vodafone que indicaba exactamente lo mismo que Prosodie.*
- *De la información aportada por Prosodie se deduce que las licencias de Chat y Mail son las mismas de forma que pueden agruparse con objeto de mejorar el rappel, objetivo de evaluación de este criterio. En concreto los escenarios a evaluar solicitan 5, 6 y 8 licencias de chat respectivamente y 1, 2 y 3 licencias de mail respectivamente, al tratarse del mismo tipo de licencia se suman ambos tipos de licencia, es decir, 6, 8 y 11 licencias respectivamente.*
- *El resto de importes de la tabla anterior son una traslación directa de los datos aportados.*

Atendiendo a la aclaración solicitada por Prosodie se corrigen los siguientes errores detectados:

- *Escenario A*
  - *Licencias de Chat. Rappel aplicado (3 a 6).*
    - *Acta inicial: 64´000 €*
    - *Corrección: 70´033 €*
- *Escenario B*
  - *Licencias de Mail. Rappel aplicado (> 6).*
    - *Acta inicial: 70´033 €*
    - *Corrección: 64´000 €*
  - *Licencias ASR. Rappel aplicado (51-120)*
    - *Acta inicial: 22´000 €*
    - *Corrección: 27´750 €*
  - *Licencias Whatsapp. Rappel aplicado (7-12)*
    - *Acta inicial: 78´000 €*
    - *Corrección: 82´000 €*
- *Escenario C*
  - *Licencias de Mail. Rappel aplicado (> 6).*
    - *Acta inicial: 70´033 €*
    - *Corrección: 64´000 €*

Tras las correcciones, la valoración del criterio no sufre ninguna modificación, resultando la siguiente:

				PROSODIE			VODAFONE		
	A	B	C	A	B	C	A	B	C
Licencia Voz Agente	167	240	307	62,345 €	62,345 €	48,790 €	39,820 €	39,820 €	39,820 €
Licencia Voz Supervisor	5	6	8	62,345 €	62,345 €	48,790 €	39,820 €	39,820 €	39,820 €
Licencia Administrador	3	4	5	62,345 €	62,345 €	48,790 €	39,820 €	39,820 €	39,820 €
Licencia IVR (servicio no atendido)	93	124	155	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Scriptin ACD Argumentario de agente	36	48	60	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Licencia de Grabación	153	204	255	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Licencia Chat	5	6	8	70,033 €	64,000 €	64,000 €	- €	- €	- €
Licencia Mail	1	2	3	70,033 €	64,000 €	64,000 €	- €	- €	- €
Licencia ASR	90	120	150	27,750 €	27,750 €	22,000 €	16,590 €	16,590 €	16,590 €
Licencia TTS	90	120	150	- €	- €	- €	16,590 €	16,590 €	16,590 €
Licencia Whatsapp	9	12	15	82,000 €	82,000 €	78,000 €	- €	- €	- €
Licencia RRSS (On-line)	9	12	15	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Extensión soporte mantenimiento 24x7	175	250	320	- €	- €	- €	- €	- €	- €
	25%	50%	25%	19.044,35 €			13.886,83 €		
				0,00			0,25		

La mesa acuerda corregir lo errores detectados.

Por ello, la mesa acuerda continuar con el procedimiento.

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

Vº Bº

Fdo: Manuel Martín Sivianes
Presidente de la Mesa

Fdo: Isabel Moreno Lorente
Secretaria de la Mesa