

INFORME TÉCNICO DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y EXPLOTACIÓN DEL TRANSPORTE SOLICITADO EN EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO POR EL ARTÍCULO 149, OFERTAS ANORMALMENTE BAJAS, DE LA LEY 9/2017, DE 8 DE NOVIEMBRE, DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO, Y EN LA CLÁUSULA 10.3 Y ANEXO I-APARTADO 7 DEL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES DEL EXPEDIENTE:

TÍTULO: SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN DE RESERVA TELEFÓNICA DE LAS RUTAS DEL PROGRAMA "ANDALUCÍA RURAL CONECTADA" A TRAVÉS DE UN CENTRO DE LLAMADAS.

N.º EXPEDIENTE: 2025-698568



Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL MARQUEZ PIGNER	15/04/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmXEGZEFY2PSEFK5RN9ELTVFM44	PÁG. 1/6	



INDICE

- 1.- ANTECEDENTES DE HECHO
- 2.- FUNDAMENTOS DE DERECHO
- 3.- INFORME
- 4.- CONCLUSIONES

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL MARQUEZ PIGNER	15/04/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmXEGZEFY2PSEFK5RN9ELTVFM44	PÁG. 2/6	



1.- ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.-

Con fecha 23 de marzo de 2026, el Acta N.º 1 de la sesión de la Mesa de Contratación celebrada el día 20 de marzo de 2026, de apertura del sobre único electrónico del expediente núm. 2025-698568 "Servicio de atención e información al usuario y gestión de reserva telefónica de las rutas del programa Andalucía Rural Conectada, IDENTIFICA que la empresa SERVIFORM S.A. está incurso en presunción de anormalidad de conformidad con lo establecido en el artículo 149 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP) y en la cláusula 10.3 y Anexo I-apartado 7 del pliego de cláusulas administrativas particulares (en adelante PCAP).

SEGUNDO.-

La mesa de contratación, en el mismo acto, ACUERDA la tramitación del procedimiento previsto en el artículo 149 de LCSP y en la cláusula 10.3 del PCAP, iniciándolo con el requerimiento por el Servicio de Contratación de la Secretaría General Técnica para que, en el plazo de 5 días hábiles, la licitadora incurso en presunción de anormalidad justifique la oferta económica presentada, mediante la aportación de un estudio económico o desglose de la misma y de aquella información y documentos que resulten pertinentes a efectos de acreditar la viabilidad el precio ofertado; y en particular en lo que se refiere a los siguientes valores:

- El ahorro que permita el procedimiento de ejecución del contrato ofertado por la empresa.
- Las soluciones técnicas adoptadas y las condiciones excepcionalmente favorables de que disponga para ejecutar el contrato.
- La innovación y originalidad de las soluciones propuestas para ejecutar el contrato.
- El respeto de obligaciones que resulten aplicables en materia medioambiental, social o laboral, y de subcontratación, no siendo justificables precios por debajo de mercado o que incumplan lo establecido en el artículo 201 de la LCSP.
- Justificar, si las hay, la obtención de una ayuda de Estado o de subvenciones que posibiliten un mejor precio.
- En su caso, la adecuación de los costes salariales establecidos en su oferta al III Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center, actualizado a las tablas salariales para el año 2025.

TERCERO.-

Tanto el requerimiento como la presentación de la documentación se ha realizado a través de la aplicación SIREC-Portal de Licitación Electrónica, en el que se ha recibido, dentro del plazo establecido:

- Informe emitido por SERVIFORM S.A.

CUARTO.-

En el Acta N.º 1 de la Mesa de Contratación, se establece como límite de anormalidad de las proposiciones económicas la cantidad de 50.282,62 €, excluido el IVA, resultado de aplicar el

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL MARQUEZ PIGNER	15/04/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmXEGZEFY2PSEFK5RN9ELTVFM44	PÁG. 3/6	



parámetro objetivo para considerar una oferta anormalmente baja, según el Anexo I-apartado 7 de PCAP. Resultando en anormalidad:

EMPRESA	Proposición económica de la Empresa	Importe de baja con respecto a PBL sin IVA	% de baja con respecto al PBL sin IVA	Importe por debajo del límite de anormalidad	% con respecto al límite anormalidad
SERVIFORM S.A.	47.063,39 €	-12.092,63 €	20,44 %	3.219,23 €	6,40%

El Importe Base de Licitación sin IVA es de 59.156,02 €

2.- FUNDAMENTOS DE DERECHO.

El informe se realiza conforme a lo establecido en el artículo 149.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, que se transcribe a continuación:

“1. En los casos en que el órgano de contratación presuma que una oferta resulta inviable por haber sido formulada en términos que la hacen anormalmente baja, solo podrá excluirla del procedimiento de licitación previa tramitación que establece este artículo”.

3.- INFORME.

En los siguientes apartados se emite informe sobre la justificación presentada por la empresa SERVIFORM S.A.

El licitador justifica su oferta y la viabilidad económica del proyecto presentado en que la empresa ya ha sido adjudicataria del servicio años anteriores, acumulando experiencia, procedimientos y herramientas específicas para el contrato.

Subdivide el informe en varios apartados:

- Ahorros producidos por procedimiento de ejecución del contrato ofertado.*

La empresa ha sido beneficiada de procesos ya implantados y optimizados en anteriores adjudicaciones del Programa Andalucía Rural Conectada.

Estos procesos permiten reducir costes garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad exigibles tales como procedimientos operativos específicos ya desarrollados en anualidades anteriores. Además, *Servinform* dispone de un equipo formado previamente en rutas, itinerarios, incidencias y funcionamiento del programa, protocolos de comunicación con transportistas ya estandarizados y testados, así como repositorios de datos y estructura de reporting preconfigurados.

Dispone de innovaciones que ya fueron utilizadas con éxito en anualidades anteriores, reduciendo tiempos de desarrollo y de costes reales de implementación: la configuración de centralita, IVR (Sistema de respuesta de voz interactiva), distribución de llamadas, creación de la

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL MARQUEZ PIGNER	15/04/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmXEGZEFY2PSEFK5RN9ELTVFM44	PÁG. 4/6	



KDB (Base de Datos de Conocimiento) , establecimiento de procedimientos, formación al equipo y la activación de informes mensuales y repositorio.

- *Soluciones técnicas adoptadas por Servinform y condiciones excepcionalmente favorables que dispone para suministrar los productos y prestar los servicios.*

Para la realización de los servicios requeridos dispone de ventajas técnicas diferenciales que reducen costes al poseer una plataforma propia ya disponible, sin necesidad de adquirir un software adicional, con una integración previa con sistemas de reservas del Programa, herramientas internas de monitorización, grabación y estadísticas ya configuradas e infraestructuras técnica establecidas en centros operativos de *Servinform*. Estas condiciones no requieren inversión adicional, lo que justifica un precio más competitivo.

- *La innovación y originalidad de las soluciones propuestas para prestar los servicios requeridos.*

Dispone de innovaciones que ya fueron utilizadas con éxito en anualidades anteriores, reduciendo tiempos de operación, aumentando la eficiencia y permitiendo ofrecer un precio menor manteniendo la calidad. Las innovaciones de las que dispone son: KDB inteligente con criterios rápidos de búsqueda por ruta, parada, horario, tipo de itinerario y frecuencia. Automatización del reporting, generando informes mensuales en formato ajustado a PPT 4.1, motor de filtrado en tiempo real para todos los datos requeridos por esta DGMT y posee de una estructura de repositorios diseñada expresamente, cumpliendo fielmente con los criterios de tablas y registros.

- *El respeto de obligaciones laborales, sociales y medioambientales no siendo justificables precios por debajo de mercado o que incumplan lo establecido en el artículo 201 de la LCSP.*

Servinform respeta los costes salariales del Responsable de Servicio, Gestor Telefónico, Técnico Informático y del personal de implantación en base al III Convenio de Contact Center. Además, cumple con las obligaciones de igualdad, accesibilidad e información y cuando resulte aplicable, con ENS, ISO 9001 e ISO 27001.

El precio ofertado por *Servinform* no implica reducción salarial debido a que el ahorro proviene de la inexistencia de costes de implementación tecnológica, optimización de procesos, curva de experiencia previa o reducción de duplicidades y tiempos improductivos.

- *Ausencia de ayudas o subvenciones:*

Servinform actualmente no recibe ninguna ayuda pública, subvención o compensación económica relacionada con el servicio objeto de este contrato.

- *Adecuación de los costes salariales al III Convenio de Contact Center.*

Servinform cumple estrictamente con las tablas del III Convenio colectivo de Contact Center (2025), respetando los costes salariales mínimos exigidos en la Memoria Justificativa del propio órgano de contratación, no existiendo reducción, compensación ni alteración de retribuciones mínimas, debido a que las categorías salariales son las especificadas en los pliegos y se atiende a los requerimientos en cuanto a perfiles y dedicación necesaria para dar cobertura a los horarios establecidos.

Examinados los apartados de la justificación presentada, se informa lo siguiente:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL MARQUEZ PIGNER	15/04/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmXEGZEFY2PSEFK5RN9ELTVFM44	PÁG. 5/6	



Hemos verificado que, efectivamente, la empresa SERVIFORM S.A. ha sido adjudicataria del servicio en años anteriores (CONTR/2023/988575).

La reducción de costes motivada por la incorporación de activos tecnológicos ya desarrollados, la experiencia previa en el mismo servicio, los procedimientos, repositorios e integraciones ya operativas, el respeto íntegro de lo exigido por el III Convenio de Contact Center y la adecuación de los costes salariales del equipo formado en años anteriores, las soluciones técnicas avanzadas y probadas, y, básicamente, por el conocimiento y experiencia que tiene en los procesos y requerimientos del servicio, hacen creíble que pueda ahorrar frente a competidores que se encuentren en otra circunstancia y necesiten realizar un proceso de diseño, configuración y puesta en marcha del servicio.

El importe asignado a Gastos Generales por la licitadora, resulta creíble teniendo en cuenta la amortización de equipos, las licencias de centralita, líneas telefónicas y datos y la parte proporcional de costes de estructura, así como las ventajas competitivas por la posición favorable ante proveedores, por las áreas internas de desarrollo y tecnología, por contar con la experiencia de implantación de los servicios y por el hecho de no tener que configurarlo y ponerlo en marcha.

No tener necesidad de realizar el diseño, configuración y puesta en marcha del servicio contemplado en el PCAP, debido fundamentalmente a la experiencia que posee en la prestación del mismo, permite a la licitadora generar una reducción de los costes directos de personal creíble.

En base a todo lo anterior, la licitadora presenta un margen de beneficio del 6,60%, un 2,83% superior al estimado en el PCAP, lo que permite estimar que la prestación del servicio es viable y puede realizarse en condiciones de calidad.

4.- CONCLUSIONES.

Por todo lo anteriormente expuesto, se concluye:

- Que la oferta presentada en el expediente de contratación número 2025-698568 por la empresa SERVIFORM S.A., incura en anormalidad, mantiene la viabilidad técnica y económica del contrato y la consecución de los resultados esperados.

Se eleva el presente informe a la mesa de contratación a los efectos oportunos, según se solicita mediante comunicación electrónica recibida por este Servicio el 7 de abril de 2026.

En Sevilla, a la fecha de la firma electrónica.

Fdo.: Manuel Márquez Pigner
Jefe del Servicio de Planificación y Explotación del Transporte

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL MARQUEZ PIGNER	15/04/2026	
VERIFICACIÓN	Pk2jmXEGZEFY2PSEFK5RN9ELTVFM44	PÁG. 6/6	