

Recurso 2/2022
Resolución 137/2022

RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE RECURSOS CONTRACTUALES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Sevilla, 18 de febrero de 2022.

VISTO el recurso especial en materia de contratación interpuesto por la entidad **PROSODIE IBÉRICA, S.L.U.**, contra la resolución de 13 de diciembre de 2021 por la que se adjudica el contrato denominado “Plataforma Contact Center Sandetel” (Expte. 21-00014), respecto del Lote 2, convocado por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones adscrita a la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, este Tribunal, en sesión celebrada el día de la fecha, ha dictado la siguiente

RESOLUCIÓN

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO. El 7 de mayo y el 10 de mayo de 2021, se publicó en el perfil de contratante en la Plataforma de Contratación del Sector Público y en el Diario Oficial de la Unión Europea, respectivamente, anuncio de licitación, por procedimiento abierto, del contrato indicado en el encabezamiento de esta resolución, con un valor estimado de 3.712.859.96 euros.

A la presente licitación le es de aplicación la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP), y demás disposiciones reglamentarias de aplicación en cuanto no se opongan a lo establecido en la citada norma legal.

En la resolución de 13 de diciembre de 2021, el órgano de contratación acordó la adjudicación del lote 2 del contrato mencionado en el encabezamiento a la entidad VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante VODAFONE).

SEGUNDO. El 3 de enero de 2022, tuvo entrada en el registro de este Tribunal escrito de recurso especial en materia de contratación contra la resolución mencionada, interpuesto por la entidad PROSODIE IBÉRICA, S.L.U. (en adelante PROSODIE).

Mediante oficio de la Secretaría del Tribunal se da traslado al órgano de contratación del citado escrito de recurso y se le solicita que aporte el informe sobre el mismo, así como la documentación necesaria para su tramitación y resolución. Lo solicitado fue recibido en este Órgano.

Posteriormente, la Secretaría del Tribunal concedió un plazo de 5 días hábiles a las entidades licitadoras para que formularan las alegaciones al recurso interpuesto que considerasen oportunas, no habiéndose recibido ninguna en el plazo establecido.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO. Competencia.

Este Tribunal resulta competente para resolver en virtud de lo establecido en el artículo 46.1 de la LCSP y en el artículo 10.3 del Decreto 332/2011, de 2 de noviembre, por el que se crea el Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de la Junta de Andalucía, en su redacción dada por el Decreto 120/2014, de 1 de agosto.

SEGUNDO. Legitimación.

Ostenta legitimación la recurrente para la interposición del recurso dada su condición de entidad licitadora en el procedimiento de adjudicación del lote 2, de acuerdo con el artículo 48 de la LCSP.

TERCERO. Acto recurrible.

En el presente supuesto el recurso se interpone contra la resolución de adjudicación de un contrato de servicios cuyo valor estimado es superior a cien mil euros, convocado por un ente del sector público con la condición de poder adjudicador, por lo que el acto recurrido es susceptible de recurso especial en materia de contratación al amparo de lo dispuesto en el artículo 44 apartados 1.a) y 2.c) de la LCSP.

CUARTO. Plazo de interposición.

En cuanto al plazo de interposición del recurso, en el supuesto examinado, la resolución recurrida fue notificada a la recurrente el 13 de diciembre de 2021, por lo que el recurso presentado el 3 de enero de 2022 en el registro de este Órgano, se ha interpuesto dentro del plazo legal establecido en el artículo 50.1 d) de la LCSP.

QUINTO. Fondo del asunto. Alegaciones de las partes.

1. Alegaciones de la entidad recurrente.

Analizados los requisitos de admisión del recurso, procede examinar los motivos en que el mismo se sustenta. Al respecto, la recurrente, cuya oferta queda clasificada en segundo lugar, interpone el presente recurso contra la resolución de 13 de diciembre de 2021, que acuerda la adjudicación del contrato a VODAFONE.

En su escrito de recurso, la recurrente solicita *“revisar el cálculo de las puntuaciones de Vodafone España, S.A.U. relativo al Lote 2, de forma que y tras la revisión se constate que dicha entidad resulta tener en el Sobre 3 la cantidad de 3,62 y, en consecuencia, en el total del Lote 2 la cantidad de 76,8; y,*

3.- declarar la nulidad parcial del Acuerdo Primero del Acta de Adjudicación en lo que al Lote 2 se refiere, revocando el mismo, retrotrayendo las actuaciones de forma que, y tras los trámites oportunos, se dicte otro ajustado a derecho en el que se declare que Prosodie Ibérica, S.L.U. ha licitado para el Lote 2 con la oferta más ventajosa y se acuerde adjudicar a Prosodie Ibérica, S.L.U. el Lote 2; y, subsidiariamente, declarar la nulidad del Acuerdo Primero del Acta de Adjudicación, revocando el mismo, retrotrayendo las actuaciones de forma que, y tras los trámites oportunos se dicte otro ajustado a derecho en el que se declare que Prosodie Ibérica, S.L.U. ha licitado para el Lote 2 con la oferta más ventajosa y se acuerde adjudicar a Prosodie Ibérica, S.L.U. el Lote 2.”



La recurrente, tras conocer la “*Plantilla Respuestas económicas Lote 2*” que contiene la proposición económica de la adjudicataria, alega error material en la valoración del número 2 de los criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas, en el que se valoran los “*Costes recurrentes de las licencias y consumos necesarios para la operativa de los servicios del lote 1 (descritos en el documento 04_Lista de Servicios.docx, sección 2, Lote 1 – Servicios “básicos”)*”, en esta partida se incluye:

- Los costes de soporte y mantenimiento de la plataforma 24x7.
- Los costes de la infraestructura necesaria en caso que la solución sea On-Premise.”

Así, expone en su escrito de recurso que observa “*una discrepancia entre el Precio de Licitación del Criterio 2 recogido en la mencionada Acta y el precio total que se obtendría de la suma de precios unitarios proporcionados en el documento “RESPUESTA A LAS ALEGACIONES PRESENTADAS POR PROSODIE AL PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN DEL LOTE 2 DEL EXPEDIENTE 21-00014 PLATAFORMA OMNISCANAL DE CONTACT CENTER – LOTE 2 EXPT21-00014” (Tabla (*)) (v. documento nº 7).*

En concreto, hacemos notar que el Precio de Licitación del Criterio 2 recogido en la mencionada Acta es de 937.828,07€ IVA incluido (775.064,52€ sin IVA) y el que se calcula a partir de los datos aportados por Sandetel en las aclaraciones es de 960.262,95€ IVA incluido (793.605,74 € sin IVA).

Este cálculo lo hemos obtenido trasladando todos los valores mensuales aportados en el documento “RESPUESTA A LAS ALEGACIONES PRESENTADAS POR PROSODIE AL PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN DEL LOTE 2 DEL EXPEDIENTE 21-00014 PLATAFORMA OMNISCANAL DE CONTACT CENTER – LOTE 2 EXPT21-00014” (Tabla ()) (v. documento n.º 7) a la plantilla de Respuestas Económicas en la pestaña “Lote 2 Costes Totales – Costes Recurrentes”, dando un resultado mensual de 22.044,60€/mes sin IVA (ACD Voz + Canales Actuales + Cargos por Consumo + Otras Licencias/Consumo) o un total de 793.605,74 € sin IVA a 36 meses (960.262,95€ IVA incluido).”*

En definitiva, la recurrente alega que si se rectifica el error material en la valoración de la oferta de VODAFONE, su oferta sería la mejor valorada y, en consecuencia, resultaría propuesta adjudicataria.

2. Argumentos de oposición del órgano de contratación contenidos en el informe al recurso.

Por su parte, el órgano de contratación mantiene que la corrección de la valoración de la oferta de la adjudicataria no es posible sin vulnerar lo dispuesto en el pliego de cláusulas administrativas particulares (en adelante PCAP) y demás documentos anexos al mismo, donde se definen los ítems de las ofertas de los licitadores que han de tenerse en cuenta para determinar la puntuación correspondiente al criterio cuya valoración cuestiona la recurrente, y solicita la desestimación del recurso.

SEXTO. Fondo del asunto. Consideraciones del Tribunal.

La recurrente motiva su recurso en la existencia de error material en un criterio de valoración automática, y por tanto de carácter objetivo, cuya puntuación se obtiene al aplicar una fórmula matemática.

Para la valoración de los seis criterios de adjudicación a valorar mediante la aplicación de fórmulas, el anexo VIII del PCAP prevé la presentación en el sobre electrónico n.º 3 del documento “*Plantilla Respuestas económicas Lote 2.docx*” que contiene la proposición económica, en el que los licitadores deben incluir los precios ofertados para los productos, licencias o conceptos objetos del contrato.



No obstante, la recurrente se limita a recurrir la valoración del n.º 2 de dichos criterios de adjudicación (en adelante criterio n.º 2), en el que se valoran, conforme a lo dispuesto en el anexo X “CRITERIOS DE ADJUDICACION Y BAREMOS DE VALORACION” del PCAP,:

“Costes de las licencias y consumos necesarios para la operativa de los servicios del lote 2 descritos en el documento 04_Lista de Servicios.docx, 3 Lote 2 - Servicios “avanzados” y sección 4 Medida), en esta partida se incluye:

- Los costes de soporte y mantenimiento de la plataforma 24x7.
- Los costes de la infraestructura necesaria en caso que la solución sea On-Premise.”

Pues bien, la diferencia en la valoración del mismo realizada por la recurrente y por el órgano de contratación, estriba en la inclusión como valorables en el criterio n.º 2 de los conceptos que, a continuación se relacionan, y cuyos precios la recurrente incluye en la valoración del mismo, mientras que el órgano de contratación mantiene que son conceptos a valorar en el número 4 de los criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas (en adelante criterio n.º 4):

- 500,03 euros de “Cargos por consumo”, de los que 0,3 euros corresponden a “Envío de SMS” y 500 euros a “Envío mensajes Whatsapp a HSM”.
- 15 euros en concepto de “Almacenamiento: 1 GB por agente”, con la indicación “En el caso que Sandetel necesite contratar almacenamiento para mail extra”.

En definitiva, la controversia se centra de determinar si los conceptos antes relacionados son valorables en el criterio n.º 2. Para ello se ha de estar a lo dispuesto en el documento “Lista de servicios” del lote 2, concretamente al contenido de las secciones 3 y 4 del mismo donde se describen los costes de las licencias y consumos incluidos en el citado criterio.

Como afirma el órgano de contratación en su informe de aclaraciones, y consta en la documentación remitida a este Tribunal, “los servicios de la sección 3 (Lote 2 servicios avanzados) corresponden a 5 servicios de voz avanzados y a 4 servicios de voz desatendidos” y la sección 4 hace referencias a “Informes a Medida”.

En cambio, como también aclara el órgano de contratación, el envío de mensajes Whasapp a HSM valorados en la propuesta económica de VODAFONE en 500,00 € por cada paquete de 5.000 mensajes y el envío de “sms” valorados en 0,034 € por cada “sms” enviado, se tienen en cuenta para valorar el criterio n.º 4, que conforme al anexo X incluye:

“Servicios no operativos actualmente: Costes de las licencias y consumos necesarios para la operativa de los servicios descritos en documento 04_Lista de Servicios.docx, sección 6, Escenarios Futuros, en esta partida se incluye:

- Los costes de soporte y mantenimiento de la plataforma 24x7.
- Los costes de la infraestructura necesaria en caso que la solución sea On-Premise.”

Así, en la sección 6 de la lista de servicios se demanda “un canal de Whasapp para atención al ciudadano con un volumen aproximado de 500 conversaciones mensuales y 10 agentes, canal a través del cual los ciudadanos



puedan hacer preguntas de todo tipo relacionadas con el servicio prestado, donde las respuestas vienen dadas directamente por los agentes y debe existir la posibilidad que los agentes tengan respuestas predefinidas para insertar automáticamente.”

Por otra parte, en lo que respecta a los 15 euros en concepto de almacenamiento, se trata de un concepto, que conforme al citado anexo X, es un criterio de adjudicación a valorar mediante juicio de valor, concretamente, el criterio GRB060: *“La solución soporta el almacenamiento de la herramienta. El tiempo de histórico a mantener online es de >6 meses. Después, se archivan los datos fuera del sistema en el DWH o Data Lake.”* La posibilidad de aumentar la capacidad de almacenamiento no está prevista en los pliegos ni está asociada a ningún criterio de valoración, como afirma el órgano de contratación, *“se trata de un dato informativo sin impacto en la valoración”*.

Se ha de recordar, al efecto, el contenido del artículo 139 de la LCSP que dispone *“1. Las proposiciones de los interesados deberán ajustarse a los pliegos y documentación que rigen la licitación, y su presentación supone la aceptación incondicionada por el empresario del contenido de la totalidad de sus cláusulas o condiciones, sin salvedad o reserva alguna, (...)”*. En este sentido, como viene expresando la ya reiterada doctrina de este Tribunal, los pliegos que rigen el contrato son *“lex inter partes”* o *“lex contractus”* y vinculan a las licitadoras que concurren al procedimiento aceptando incondicionalmente sus cláusulas, y al propio órgano de contratación.

Así lo hemos sostenido, entre otras muchas, en nuestra Resolución 188/2020, de 1 de junio: *“En este sentido, es doctrina reiterada de este Tribunal (v.g. Resoluciones 242/2017, de 13 de noviembre, 28/2018, de 2 de febrero y 251/2018, de 13 de septiembre, entre otras muchas) la necesidad de que las proposiciones de las entidades licitadoras se ajusten a las especificaciones de los pliegos, constituyendo ambos, el de cláusulas administrativas particulares y el de prescripciones técnicas, lex contractus o lex inter partes que vinculan no solo a las licitadoras que concurren al procedimiento aceptando incondicionalmente sus cláusulas (artículo 139.1 de la LCSP), sino también a la Administración o entidad contratante autora de los mismos.”*

En relación a ello, este Tribunal, ha de poner de manifiesto, como tantas otras veces (v.g. Resoluciones 120/2015, de 25 de marzo, 221/2016, de 16 de septiembre, 45/2017, 2 de marzo, y 200/2017, de 6 de octubre y 14/2021, de 21 de enero, entre otras muchas, en las que a los supuestos examinados le es de aplicación el TRLCSP), que los pliegos son la ley del contrato entre las partes y la presentación de proposiciones implica su aceptación incondicionada por las entidades licitadoras. En este procedimiento no consta que los pliegos hayan sido impugnados y, por lo tanto, son firmes y vinculantes en cuanto a su contenido para todas las partes, por lo que, en virtud del principio de *“pacta sunt servanda”*, necesariamente ha de estarse ahora al contenido de los mismos.

Por todo lo expuesto anteriormente, se pone de manifiesto que no se aprecia error material en la valoración de la oferta de VODAFONE realizada por el órgano de contratación, puesto que ninguno de los importes que marcan la diferencia con la valoración realizada por la recurrente son valorables en el criterio n.º 2, aplicando lo dispuesto en los pliegos y en los documentos anexos a los mismos, por lo que procede la desestimación del recurso.

Por lo expuesto, vistos los preceptos legales de aplicación, este Tribunal

ACUERDA

PRIMERO. Desestimar el recurso especial interpuesto por la entidad **PROSODIE IBÉRICA, S.L.U.**, contra la resolución de 13 de diciembre de 2021 por la que se adjudica el contrato denominado “Plataforma Contact



Center Sandetel” (Expte. 21-00014), respecto del Lote 2, convocado por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones adscrita a la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior.

SEGUNDO. Acordar, de conformidad con lo estipulado en el artículo 57.3 de la LCSP, el levantamiento de la suspensión automática del procedimiento de adjudicación.

TERCERO. Declarar que no se aprecia temeridad o mala fe en la interposición del recurso, por lo que no procede la imposición de multa en los términos previstos en el artículo 58.2 de la LCSP.

NOTIFÍQUESE la presente resolución a las partes interesadas en el procedimiento.

Esta resolución es definitiva en vía administrativa y contra la misma solo cabrá la interposición de recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la recepción de su notificación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 10.1 letra k) y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

