

INFORME FINAL DE VALORACIÓN

EXPEDIENTE: 15/2025

**SERVICIO DE DESARROLLO, PUESTA EN MARCHA Y
EXPLOTACIÓN DE HERRAMIENTA DE APOYO AL CALL
CENTRE DE AVERÍAS DE CANAL DE ISABEL II, S.A., M.P.**

Área: Área Operación y Centro de Control

1º ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y SUBCONTRATACIÓN

Se han presentado 10 licitadores.

Han entregado Anexo VIII del PCAP manifestando intención de subcontratar, las siguientes empresas:

EMPRESA	SUBCONTRATACIÓN
SABIO IBÉRICA S.A.U	NO
DEUTSCHE TELEKOM GLOBAL BUSINESS SOLUTIONS IBERIA,S.L.U	SI
EVOLUTIO CLOUD ENABLER, S.A.U,	NO
INDRA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U.	NO
INETUM ESPAÑA, S.A.	NO
KONECTA BTO, S.L.	NO
MAJOREL TRIA, S.L.U.	NO
ODIGO IBERIA, S.L.U.	NO
SILICE TECNOLOGÍA Y SERVICIOS, S.L.	NO
VODAFONE ESPAÑA, S.A.	SI

Cumpliendo con el requisito exigido.

2º OFERTAS ECONÓMICAS

En la apertura del Sobre 3, se percibió un error manifiesto en las ofertas de tres de los licitadores con valores muy elevados.

EMPRESA	Precio total ofertado (Euros, IVA excluido)
SABIO IBÉRICA S.A.U.	573.998,32
DEUTSCHE TELEKOM	293.271,72
EVOLUTIO CLOUD	25.323.363.740,78
INDRA	399.687,10
INETUM	505.794,63
KONECTA	408.676,39
MAJOREL TRIA	281.857.932.625,40
ODIGO IBERIA	433.920,00
SILICE	269.609.360.405,56
VODAFONE	577.077,48

Como consecuencia de este error manifiesto, se dedujo de forma lógica por parte del Área Operación y Centro de Control que el error provenía de que los licitadores habían indicado por error en la columna "Precio unitario €" el precio total, IVA excluido, para cada concepto, es decir, el importe resultante de multiplicar el precio unitario por el número de unidades requeridas, y se solicitó aclaración a estos licitadores sobre si los precios unitarios que debían tenerse en cuenta en sus ofertas eran los resultantes

de dividir el importe indicado en la columna “Precio unitario €” de sus ofertas entre el número de unidades solicitadas.

Los tres licitadores admitieron los errores y manifestaron que sus ofertas se ajustaban a los cálculos previstos por el Área técnica.

Los licitadores respondieron

EMPRESA	Precio total ofertado (Euros, IVA excluido)
EVOLUTIO CLOUD	116.215,43
MAJOREL TRIA	580.503,30
SILICE	464.586,00

No se incluyó a la empresa DEUTSCHE TELEKOM ya que el valor que presentó inicialmente aunque anormalmente bajo era del mismo orden de magnitud que el resto de los licitadores (293.271,72 €), posteriormente al solicitarle aclaración del valor anormalmente bajo, argumentó que había habido un error al interpretar los datos solicitados, no teniendo en cuenta todas las unidades correspondientes al contrato

3.º JUSTIFICACIÓN OFERTAS INCURSAS EN VALOR DESPROPORCIONADO O ANORMALMENTE BAJO

A continuación, se solicitó la justificación de precio anormalmente bajo a dos licitadores, la empresa Evolutio Cloud y Deutsche Telekom.

La empresa Evolutio Cloud, con la documentación aportada, no ha constituido una justificación de la oferta inicialmente presentada y ratificada, sino una modificación sustancial de la proposición económica, circunstancia no admisible una vez finalizado el plazo de presentación de ofertas."

La empresa Deutsche Telekom, argumento que durante la cumplimentación de dicho modelo por parte de los equipos responsables de DTGBS Iberia, surgieron dudas de interpretación en relación con el alcance del importe a consignar en la columna “Precio unitario € (ver notas 2 y 3)”, al no especificarse expresamente si los valores económicos de los distintos conceptos debían referirse a valores mensuales, anuales o a la totalidad del contrato (48 meses) y que ante la imposibilidad de formular consulta al Órgano de Contratación en plazo, dado que en el momento de la elaboración de la proposición económica había expirado el mismo, DTGBS Iberia optó por cumplimentar y establecer los precios unitarios con carácter mensual, dejando constancia expresa de ello en la cabecera del cuadro, quedando de la siguiente manera: “Precio unitario mensual € (ver nota 2 y 3)”. Este criterio se estimó aplicarlo en base a la experiencia de DTGBS Iberia en licitaciones de igual o similar objeto, tanto de carácter público como privado, dado que es práctica habitual consignar los precios con carácter mensual en las ofertas económicas. En coherencia con lo anterior, se entendió que el Órgano de Contratación apreciaría la modificación realizada en la cabecera de la tabla y que dichos importes serían proyectados sobre la duración total del contrato, multiplicándose estos por la totalidad de los meses de ejecución del proyecto (48 meses).

Ello daría como resultado un importe económico total de la oferta de DTGBS Iberia de **541.042,56 euros (IVA excluido)**, en vez de los 293.271,72 euros finalmente calculados y señalados por el Órgano de Contratación en la solicitud de justificación del valor de la oferta emitida el 29 de abril de 2026.

De conformidad con la documentación de justificación presentada por el licitador, los precios unitarios consignados han de ser multiplicados por 48 meses, ya que el mismo indicó precios mensuales, salvo el precio de 0,30 € para el concepto Operación bot, nº de llamadas atendidas que, al ser el precio unitario por llamada, no se multiplica por meses, sino por unidad de llamada, siendo correcto el importe total de 288.000 € para este concepto.

EMPRESA	Precio total ofertado €
SABIO IBÉRICA S.A.U.	573.998,32
DEUTSCHE TELEKOM	541.042,56
INDRA	399.687,10
INETUM	505.794,63
KONECTA	408.676,39
MAJOREL TRIA	580.503,30
ODIGO IBERIA	433.920,00
SILICE	464.586,00
VODAFONE	577.077,48

4º CRITERIOS DE VALORACIÓN

Los criterios que han de servir de base para la adjudicación del Contrato son los siguientes:

A) Criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas 100 puntos

A) 1. Valoración económica.....49 puntos

A) 2. Criterios técnicos cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas51 puntos:

A) 2.1 Experiencia extra del Director de proyecto: número de años que exceda la experiencia mínima requerida para dicho perfil en el apartado 5.2.1 del Anexo I. (Hasta 10 puntos)

A) 2.2 Experiencia extra del Director de proyecto propuesto: número de proyectos de experiencia adicionales sobre la experiencia requerida en el apartado 5.2.1 del Anexo I del PCAP para dicho perfil. (Hasta 10 puntos)

A) 2.3 Experiencia extra de los dos técnicos de desarrollo propuestos: número de proyectos de experiencia adicionales sobre la experiencia requerida en el apartado 5.2.1 del Anexo I del PCAP para dichos perfiles. (Hasta 10 puntos)

2.4. Reducción del plazo máximo de la fase 1 establecida en el apartado 5.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas. (Hasta 21 puntos).

A) 1. Valoración económica. En el análisis económico prima en orden decreciente, el precio más bajo teniendo este la valoración máxima, es decir, **49 puntos**. Se establece la siguiente fórmula.

$$V_i = 49 * P_{\min} / P_i$$

Donde:

V_i = Valoración correspondiente a la oferta i

P_i = Precio propuesto por la empresa i , en €.

$P_{\min}$ = Precio mínimo ofertado, en €

A 2.1 Experiencia extra del Director de proyecto: número de años que exceda la experiencia mínima requerida para dicho perfil en el apartado 5.2.1 del Anexo I. (Hasta 10 puntos)

Se valorará la experiencia del Director de proyecto con dedicación a los servicios propuesto por el licitador que exceda la experiencia mínima requerida para dicho perfil en el apartado 5.2.1 del Anexo I. En este sentido, el Director de proyecto ofertado a efectos de valoración en este apartado será el mismo propuesto por el licitador para cumplir con los requisitos previstos en el apartado 5.2.1 del Anexo I para dicho perfil. Por tanto, dicho perfil deberá cumplir con todos los requisitos previstos en el apartado 5.2.1 del Anexo I para el mismo.

Para la valoración de la experiencia extra del Director de proyecto propuesto se empleará la siguiente fórmula:

$$P_i = 10 * (1 - 2^{-\text{Exp}/3})$$

Donde:

P_i = Valoración correspondiente a la oferta i .

Exp = Experiencia extra: Nº de años de experiencia extra del Director de proyecto propuesto por la empresa i , en tareas relacionadas con la interlocución con los responsables de la empresa contratista, aportando la visión global de las cuestiones técnicas contractuales como Director de proyecto sobre los años de experiencia exigidos como mínimo en el apartado 5.2.1 del Anexo I del PCAP para dicho perfil.

A) 2.2 Experiencia extra del Director de proyecto propuesto: número de proyectos de experiencia adicionales sobre la experiencia requerida en el apartado 5.2.1 del Anexo I del PCAP para dicho perfil. (Hasta 10 puntos)

Se valorará la experiencia del Director de Proyecto con dedicación a los servicios propuesto por el licitador que exceda la experiencia mínima requerida para dicho perfil en el apartado 5.2.1 del Anexo I. En

este sentido, el Director de Proyecto ofertado a efectos de valoración en este apartado será el mismo propuesto por el licitador para cumplir con los requisitos previstos en el apartado 5.2.1 del Anexo I para dicho perfil. Por tanto, dicho perfil deberá cumplir con todos los requisitos previstos en el apartado 5.2.1 del Anexo I para el mismo.

Se establece la siguiente fórmula de valoración:

$$V_i = 10 * N_i / N_{\max}$$

Donde:

V_i = Valoración correspondiente a la oferta i

N_i = Nº de proyectos extra de experiencia del Director de Proyecto propuesto por el licitador i en implantación de plataformas omnicanal, que excedan los dos proyectos de experiencia mínima exigidos en el apartado 5.2.1 del Anexo I.

$N_{\max}$ = Mayor N_i acreditada.

A) 2.3 Experiencia extra de los dos técnicos de desarrollo propuestos: número de proyectos de experiencia adicionales sobre la experiencia requerida en el apartado 5.2.1 del Anexo I del PCAP para dichos perfiles. (Hasta 10 puntos)

Se valorará la experiencia de los dos técnicos de desarrollo con dedicación a los servicios propuestos por el licitador que excedan la experiencia mínima requerida para cada perfil en el apartado 5.2.1 del Anexo I. En este sentido, los dos técnicos de desarrollo ofertados a efectos de valoración en este apartado serán los mismos propuestos por el licitador para cumplir con los requisitos previstos en el apartado 5.2.1 del Anexo I para dichos perfiles. Por tanto, dichos perfiles deberán cumplir con todos los requisitos previstos en el apartado 5.2.1 del Anexo I para los mismos.

Se establece la siguiente fórmula de valoración:

$$V_i = 5 * N_{i1} / N_{\max1} + 5 * N_{i2} / N_{\max2}$$

Donde:

V_i = Valoración correspondiente a la oferta i .

N_{i1} = Nº de proyectos extra de experiencia del primer técnico de desarrollo propuesto por el licitador i en implantación de plataformas omnicanal, que excedan los dos proyectos de experiencia mínima exigidos en el apartado 5.2.1 del Anexo I.

$N_{\max1}$ = Mayor N_{i1} acreditada.

N_{i2} = Nº de proyectos extra de experiencia del segundo técnico de desarrollo propuesto por el licitador i en implantación de plataformas omnicanal, que excedan los dos proyectos de experiencia mínima exigidos en el apartado 5.2.1 del Anexo I.

$N_{\max2}$ = Mayor N_{i2} acreditada.

A) 2.4. Reducción del plazo máximo de la fase 1 establecida en el apartado 5.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas. (Hasta 21 puntos).

Se valorará la reducción del plazo máximo de la fase 1 establecido en el apartado 5.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se establece la siguiente esta fórmula:

$$V_i = 21 * R_i / R_{\max}$$

Donde:

V_i = Valoración correspondiente a la oferta "i".

R_i = Reducción del plazo máximo de la fase 1 establecido en el apartado 5.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas ofertado por el licitador "i", expresado en días naturales completos sin decimales. Si se ofertara un plazo de reducción con decimales se ignorarán los decimales.

$R_{\max}$ = Mayor R_i ofertado.

VALORACIÓN ECONÓMICA

La oferta económica de los licitadores es:

Los licitadores han presentado la siguiente valoración económica en el anexo 2:

EMPRESA	Precio total ofertado
SABIO IBÉRICA S.A.U.	573.998,32
DEUTSCHE TELEKOM	541.042,56
INDRA	399.687,10
INETUM	505.794,63
KONECTA	408.676,39
MAJOREL TRIA	580.503,30
ODIGO IBERIA	433.920,00
SILICE	464.586,00
VODAFONE	577.077,48

La aplicación de la fórmula da como resultado la siguiente tabla:

EMPRESA	Puntuación
SABIO IBÉRICA S.A.U.	34,12
DEUTSCHE TELEKOM	36,20
INDRA	49,00
INETUM	38,72
KONECTA	47,92
MAJOREL TRIA	33,74
ODIGO IBERIA	45,13
SILICE	42,16
VODAFONE	33,94

2.1 VALORACIÓN EXPERIENCIA del Director de proyecto años de experiencia extra

La aplicación de la fórmula da el siguiente resultado:

EMPRESA	Años DIRECTOR		Puntuación
	Valor ofertado	Valor acreditado	
SABIO IBÉRICA S.A.U.	10	10	9,01
DEUTSCHE TELEKOM	7	7	8,02
INDRA	10	10	9,01
INETUM	20	20	9,90
KONECTA	5	5	6,85
MAJOREL TRIA	2	2	3,70
ODIGO IBERIA	19	19	9,88
SILICE	15	15	9,69
VODAFONE	2	2	3,70

2.2 VALORACIÓN EXPERIENCIA del Director de proyecto número de proyectos extras

La aplicación de la fórmula da el siguiente resultado:

EMPRESA	Proyectos director		Puntuación
	Valor ofertado	Valor acreditado	
SABIO IBÉRICA S.A.U.	10	10	2,04
DEUTSCHE TELEKOM	39	39	7,96
INDRA	7	7	1,43
INETUM	17	17	3,47
KONECTA	17	17	3,47
MAJOREL TRIA	7	7	1,43
ODIGO IBERIA	27	27	5,51
SILICE	49	49	10,00
VODAFONE	14	14	2,86

Valoración proyectos extra de los técnicos

La aplicación de la fórmula da el siguiente resultado (con el objeto de simplificar la tabla se indica que el valor ofertado es igual que el acreditado):

EMPRESA	Proyectos T1	proyectos T2	Puntuación
SABIO IBÉRICA S.A.U.	10	6	1,63
DEUTSCHE TELEKOM	32	20	5,31
INDRA	10	4	1,43
INETUM	24	20	4,49
KONECTA	19	21	4,08
MAJOREL TRIA	3	2	0,51
ODIGO IBERIA	19	19	3,88
SILICE	49	49	10,00
VODAFONE	14	14	2,86

Valoración reducción en días Puesta en marcha

La aplicación de la fórmula da el siguiente resultado con el objeto de simplificar la tabla se indica que el valor ofertado es igual que el acreditado):

EMPRESA	Reducción días	Puntuación
SABIO IBÉRICA S.A.U.	45	21,00
INDRA	15	7,00
INETUM	16	7,47
KONECTA	15	7,00
MAJOREL TRIA	10	4,67
ODIGO IBERIA	45	21,00
SILICE	45	21,00
VODAFONE	21	9,80

3º CLASIFICACIÓN DE LAS OFERTAS

Las puntuaciones totales quedan de la siguiente forma

	Económica	Años Expe- riencia	Proyectos director	Proyectos técnicos	Reducción puesta en marcha	
EMPRESA	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Total Puntos
SABIO IBÉRICA S.A.U.	34,12	9,01	2,04	1,63	21,00	67,80
DEUTSCHE TELEKOM	36,20	8,02	7,96	5,31	21,00	78,49
INDRA	49,00	9,01	1,43	1,43	7,00	67,87
INETUM	38,72	9,90	3,47	4,49	7,47	64,05
KONECTA	47,92	6,85	3,47	4,08	7,00	69,32
MAJOREL TRIA	33,74	3,70	1,43	0,51	4,67	44,05
ODIGO IBERIA	45,13	9,88	5,51	3,88	21,00	85,40
SILICE	42,16	9,69	10,00	10,00	21,00	92,85
VODAFONE	33,94	3,70	2,86	2,86	9,80	53,16

Que ordenadas de mayor puntuación a menor:

EMPRESA	Total Puntos
SILICE	92,85
ODIGO IBERIA	85,40
DEUTSCHE TELEKOM	78,49
KONECTA	69,32
INDRA	67,87
SABIO IBÉRICA	67,80
INETUM	64,05
VODAFONE	53,16
MAJOREL TRIA	44,05

Por consiguiente, se propone como a adjudicatario a la empresa SILICE, con una puntuación total de 92.85.

Firma:

MARTÍN MEGÍAS CESAR
- *** **

Firmado digitalmente por MARTÍN MEGÍAS CESAR - *** ** FIRMA
Fecha: 2026.07.21 09:25:04 +02'00'

JEFE DEL ÁREA DE OPERACIÓN Y CENTRO DE CONTROL