

ACTA DE CALIFICACIÓN DE OFERTA TÉCNICA

Licitación para la contratación del servicio de plataforma omnicanal para atención ciudadana

En el domicilio social de NAVARRA DE SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS, S.A. (en adelante, NASERTIC), en la en el Paseo de Pablo Sarasate, nº16, entreplanta (Pamplona), siendo las 13:30 horas del día 17 de marzo de 2026, según lo dispuesto en la estipulación 13ª del Pliego de Cláusulas Administrativas, se constituye la Mesa de Contratación con la asistencia de las personas que a continuación se relacionan:

- D. Iñigo Ariz Arnedo, Responsable del Área de Ingeniería de Red.
- Dª. Arantza Apeceche Vicente, Técnica de la Dirección Financiera y Servicios Generales.
- Dª. Aimara Chivite Chivite, Técnica de Servicios Jurídicos.

Valoración de las ofertas técnicas:

El día 10 de marzo de 2026, habiéndose procedido a la apertura de la documentación recogida en el sobre 1, se encomendó el análisis y evaluación de la documentación técnica de las propuestas presentadas a D. Iñigo Ariz Arnedo, Responsable del Área de Ingeniería de Red y a D. Adrián Beruete Lacomba, Técnico Especialista en Servicios de Voz.

De este modo, en la fecha y hora arriba indicadas, se presenta ante los miembros de la Mesa de Contratación un informe que recoge la evaluación en aplicación de los criterios de adjudicación establecidos en la estipulación 16ª del Pliego de Cláusulas Administrativas (se adjunta informe a la presente acta).

La Mesa de Contratación da el visto bueno al informe, con el siguiente resultado:

Apartado	Puntos	Descripción	Puntuación máxima	TELFÓNICA
Plan de formación sobre la plataforma	6	Formación específica sobre la plataforma implantada: Contenidos formativos y adecuación a perfiles	2	2
		Formación específica sobre la plataforma implantada: Modalidad de impartición y recursos formativos	1	1

		Formación específica sobre la plataforma implantada: Periodicidad y planificación de las acciones formativas	1	1
		Formación sobre novedades e incorporaciones a la plataforma: Contenidos formativos asociados a novedades y evoluciones	1	1
		Formación sobre novedades e incorporaciones a la plataforma: Sesiones periódicas y mecanismos de difusión de cambios	1	1
		SUBTOTAL	6	6
Plan de ajuste del servicio medido respecto a la bolsa inicialmente prevista	4	Mecanismo de compensación entre distintos tipos de interacción	2	2
		Porcentaje de incremento del servicio medido sin coste adicional	1	1
		Mecanismo de mantenimiento de la bolsa de servicio medido al siguiente periodo	1	1
		SUBTOTAL	4	4
Atención personalizada – Gestor personal de contrato	2	Gestor personal del contrato	2	2
		SUBTOTAL	2	2
Mejoras en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)	2	Reducción de tiempos de resolución	0,75	0,75
		Mejora de tiempos de respuesta en incidencias críticas	0,5	0,5
		Ampliación de cobertura o disponibilidad del soporte	0,5	0,5
		Inclusión de indicadores adicionales de calidad del servicio	0,25	0,25
		SUBTOTAL	2	2
Mejoras en la documentación e informes sobre el contrato	6	Informes sobre servicio medido y volumetría	4	2
		Informes sobre atención a la plataforma	1	1
		Informes sobre servicio y atención	1	1
		SUBTOTAL	6	4
	20		20	18

No habiendo más asuntos que tratar, a 17 de marzo de 2026, se da por finalizada la calificación del sobre 1.

Firma la Mesa de Contratación:

D. Iñigo Ariz Arnedo,
Responsable del Área de Ingeniería de Red.

D^a. Arantza Apeceche Vicente,
Técnica de la Dirección Financiera y Servicios Generales.

D^a. Aimara Chivite Chivite,
Técnica Servicios Jurídicos.