

## COMUNICACIÓN DE ADJUDICACIÓN

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

En cumplimiento del artículo 100.3 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, se traslada comunicación de adjudicación de la licitación de referencia, a la que se ha presentado la siguiente empresa licitadora:

- TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, TELEFÓNICA).

Las características y ventajas de la oferta presentada se resumen de la siguiente manera:

- **CRITERIOS SOMETIDOS A LA APLICACIÓN DE JUICIOS DE VALOR**, en virtud de la valoración plasmada en el informe técnico redactado al respecto:

Apartado	Puntos	Descripción	Puntuación máxima	TELEFÓNICA
Plan de formación sobre la plataforma	6	<b>Formación específica sobre la plataforma implantada:</b> Contenidos formativos y adecuación a perfiles	2	2
		<b>Formación específica sobre la plataforma implantada:</b> Modalidad de impartición y recursos formativos	1	1
		<b>Formación específica sobre la plataforma implantada:</b> Periodicidad y planificación de las acciones formativas	1	1
		<b>Formación sobre novedades e incorporaciones a la plataforma:</b> Contenidos formativos asociados a novedades y evoluciones	1	1
		<b>Formación sobre novedades e incorporaciones a la plataforma:</b> Sesiones periódicas y mecanismos de difusión de cambios	1	1
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

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
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Atención personalizada – Gestor personal de contrato	2	Gestor personal del contrato	2	2
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
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
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
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
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
	<b>20</b>		<b>20</b>	<b>18</b>

- CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS:

<b>SOBRE 2</b>	<b>Oferta económica SOPORTE TÉCNICO ANUAL (Hasta 55 puntos)</b>	<b>Oferta económica SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (Hasta 15 puntos)</b>	<b>Cr. Sociales (Hasta 10 puntos)</b>	<b>Total SOBRE 2</b>
TELEFÓNICA	16,87	13,36	10	40,23

Por aplicación de los criterios de adjudicación previstos en las Condiciones Regulatoras se obtiene la siguiente calificación total (puntuación sobres 1+2):

<b>SOBRES 1 + 2</b>	<b>SOBRE 1</b>	<b>SOBRE 2</b>	<b>TOTAL</b>
TELEFÓNICA	18	40,23	58,23

En virtud de lo expuesto, se adjudica el contrato para la prestación del servicio de plataforma omnicanal para atención ciudadana a TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U., por un importe que asciende a 115.408,43€/año (ciento quince mil cuatrocientos ocho euros con cuarenta y tres céntimos) (IVA no incluido) para el soporte técnico y por un importe de 155,96€ (ciento cincuenta y cinco euros con noventa y seis céntimos) (IVA no incluido) para los trabajos complementarios.

Que, habiéndose presentado únicamente una oferta, conforme a lo dispuesto en el último párrafo del artículo 101.2 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, no se aplica el plazo de suspensión previsto en dicho precepto.

Que en los artículos 122 y siguientes de la Ley Foral 2/2018 se regulan las reclamaciones en materia de contratación pública.

Sin otro particular, y agradecidos por el interés mostrado por su parte, le emplazamos a participar en futuras licitaciones.

En Pamplona, a 1 de abril de 2026

**El órgano de contratación:**

D. Luis Campos Iturralde  
Director Gerente