



ACTA DE VALORACIÓN, APERTURA DE PROPOSICIONES VALORABLES
AUTOMÁTICAMENTE, EXCLUSIÓN Y OFERTA ANORMALMENTE BAJA
DEL CONTRATO “SUSCRIPCIÓN, SOPORTE Y EVOLUCIÓN DEL SISTEMA
DE CONTACT CENTER. EXPEDIENTE 2026/SCON-ASU/000010”

Pamplona, 22 de julio de 2026

Con fecha 8 de junio de 2026 la Dirección Gerencia por delegación del Consejo de Administración de SCPSA aprobó la licitación del contrato “Suscripción, soporte y evolución del sistema de Contact Center. Expediente 2026/SCON-ASU/000010”.

El valor estimado asciende a 363.183,92 € IVA excluido, que se desglosa de la siguiente manera:

- Importe de licitación de 330.167,20 € IVA excluido, en base a los siguientes datos:

Suscripción	188.067,20
Soporte y evolución	142.100,00

- Importe de las posibles modificaciones del contrato: 33.016,72 € IVA excluido.

El anuncio de licitación fue publicado en el DOUE y en el Portal de Contratación de Gobierno de Navarra, finalizando el plazo de presentación de ofertas el 10 de julio de 2026, a las 13:00 horas.

El Presidente de la Mesa ha acordado conforme al artículo 50 de la Ley Foral 2/2018 de Contratos: *“Disponer que no es precisa la concurrencia física ni telemática de las personas que forman parte de la Mesa en el ejercicio de las funciones que le corresponden, sometiendo las actuaciones realizadas de forma individual al criterio del conjunto de sus miembros, que deberán aprobarlas de manera sucesiva, garantizando su derecho a emitir su parecer cuando sea contrario al de la mayoría y a que conste en acta dicha oposición de forma razonada, sin perjuicio de que por cualquier miembro de la Mesa se solicite la convocatoria de una reunión presencial o telemática”*; así mismo ha procedido a la distribución de las funciones que corresponden a los miembros de la Mesa.

Han presentado oferta a la licitación las siguientes empresas:

- Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A.U.
- Evolutio Cloud Enabler, S.A.U.
- Weber Solutions S.L.



Con fecha 13 de julio, por la Secretaría de la Mesa se procedió a la apertura del Sobre 1 Documentación administrativa, comprobándose que las ofertas se habían presentado en plazo y conforme a lo dispuesto en el punto A.7 del Pliego regulador de la contratación.

Se comprobó que en el DEUC presentado por Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A.U se hacía constar que se basaba el operador económico en la capacidad de otras entidades para satisfacer los criterios de selección, aportándose el DEUC de Telefónica Cybersecurity & Cloud Tech, S.L.U., pero no la declaración responsable conforme al Anexo I.I. Dicha documentación fue subsanada a través de PLENA el día 16 de julio por lo que procede la admisión de la oferta presentada por Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A.U.

Las empresas Evolutio Cloud Enabler, S.A.U. y Weber Solutions S.L. presentaron la documentación correctamente, por lo que se procedió a su admisión.

Posteriormente, se procedió a la apertura del sobre 2- Documentación sujeta a la aplicación de juicios de valor encomendándose la valoración de dicha documentación a los miembros de la Mesa de Contratación que forman parte del Departamento que propone la presente contratación.

El análisis y valoración de la documentación presentada en el sobre B- Proposición sujeta a la aplicación de juicios de valor, se recoge en el informe de fecha 22 de julio del Director de Tecnologías de la Información de SCPSA, con los siguientes resultados:

CRITERIO	Telefónica Soluciones	Evolutio Cloud	Weber Solutions
PLAN DE SOPORTE.	7,00	7,50	5,50
PLAN DE EVOLUCIÓN.	10,50	14,50	8,00
METODOLOGÍA EVOLUCIÓN.	6,00	7,50	5,00
PLAN DE FORMACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO.	3,50	3,50	3,00
EQUIPO DE TRABAJO PROPUESTO.	12,50	14,50	12,50
TOTAL	39,50	47,50	34,00

También con fecha 22 de julio, siendo las 11:37 h se ha procedido a la apertura del sobre 3 "Proposición Valorable automáticamente". Los datos presentados, se recogen a continuación.



1.- SUSCRIPCION			TELEFONICA		EVOLUTIO		WEBER	
Producto	Cantidad	Numero de meses/token	Importe	Total	Importe	Total	Importe	Total
Genesys Cloud CX 2 (PC-170-NV-USR2)	30	36 meses	74,36	80.311,82	71,33	77.031,91	79,14	85.470,97
Genesys Cloud CX 2 (PC-170-NV-USR2) M2M	5	36 meses	83,52	15.033,66	72,97	13.133,79	79,14	14.245,16
Work Automation (GC-170-NV-WORKIT)	1	115.000 tokens	0,04299	4.944,07	0,04	4.690,00	0,50	5.549,42
AI Experience Tokens (GC-170-NV-AIT)	1	110.000 tokens	0,58785	64.663,30	0,61	67.466,67	0,69	75.698,92
TOTAL SUSCRIPCION				164.952,85	162.322,37		181.074,58	
2.- SOPORTE Y EVOLUCION			TELEFONICA		EVOLUTIO		WEBER	
Denominación Perfil	Total horas		Importe h	Total	Importe hs	Total	Importe hs	Total
Jefe de proyecto	300		70,00	21.000,00	75,93	22.777,73	96,00	28.800,00
Consultor/tecnico funcional	900		58,00	52.200,00	51,02	45.918,37	69,00	62.100,00
Administrador/desarrollador	800		53,11	42.484,59	51,02	40.816,33	64,00	51.200,00
TOTAL SOPORTE Y EVOLUCION			115.684,59		109.512,42		142.100,00	
TOTAL SUSCRIPCION, SOPORTE Y EVOLUCION (1+2)			280.637,44**		271.834,79**		323.174,58**	
CRITERIOS SOCIALES			TELEFONICA		EVOLUTIO		WEBER	
Compromiso de realización de 8,00 horas de acciones de sensibilización y formación a la plantilla que ejecutará el contrato acerca de los derechos en materia de igualdad y de conciliación.			Sí		Sí		Sí	



CASOS DE USO	TELEFONICA	EVOLUTIO	WEBER
Automatización de atención mediante voicebot	Sí	Sí	Sí
Automatización de atención mediante chatbot en canales digitales	Sí	Sí	Sí
Asistencia al agente en tiempo real (Agent Assist / Copilot)	Sí	Sí	Sí
Enrutamiento inteligente basado en IA	Sí	Sí	Sí
Integración omnicanal con continuidad de la interacción	Sí	Sí	Sí
Análisis de interacciones y calidad mediante IA	Sí	Sí	Sí
Automatización de tareas post-interacción (wrap-up inteligente)	Sí	Sí	Sí

****Existe una discrepancia entre el importe unitario ofertado y el importe total por lo que se ha recalculado el total siendo el importe correcto para Evolutio 271.384,00 €, Telefónica 280.637,75 € y Weber 375.216,40 de conformidad con lo dispuesto en el Anexo II del pliego regulador: *En caso de discrepancia entre los precios unitarios y los importes totales, prevalecerá el precio unitario y los porcentajes, procediéndose a recalcular los importes totales.***



La oferta presentada por Weber Solutions S.L. (375.216,40 euros, de conformidad con lo dispuesto en el Anexo II del pliego regulador) supera el importe de licitación por lo que queda excluida.

Respecto de la oferta económica, de conformidad con el punto A.9 del pliego regulador, se advierte que la oferta presentada por Evolutio Cloud Enabler, S.A.U. (271.384,00 €, de conformidad con lo dispuesto en el Anexo II del pliego regulador) puede presumirse anormalmente baja al ser inferior a 277.752,12 €, por lo que procede comunicar dicha circunstancia a la empresa afectada concediéndole un plazo de cinco días naturales para la justificación de la oferta presentada.

Las personas que firman la presente acta, como miembros de la Mesa de contratación, manifiestan la inexistencia de un interés financiero, económico o personal que comprometa su imparcialidad e independencia en el contexto del presente procedimiento de contratación.

En consecuencia, SE ACUERDA:

1. ADMITIR a la licitación del contrato “Suscripción, soporte y evolución del sistema de Contact Center. Expediente 2026/SCON-ASU/000010” a la empresa Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A.U.
2. VALIDAR el Informe técnico de valoración de la documentación sujeta a la aplicación de juicios de valor, emitido el 22 de julio de 2026 por el Director de Tecnologías de la Información de SCPSA.
3. EXCLUIR la oferta presentada por la empresa Weber Solutions S.L. del contrato “Suscripción, soporte y evolución del sistema de Contact Center. Expediente 2026/SCON-ASU/000010” por superar el importe máximo de licitación detallado en el pliego regulador.
4. NOTIFICAR el presente acuerdo a la empresa Weber Solutions S.L., indicándole que frente al mismo se podrán interponer las siguientes reclamaciones:
 - En el plazo de diez días, desde el día siguiente a su notificación, ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra, conforme al artículo 121 y siguientes de la Ley Foral 2/2018 de Contratos Públicos.
 - En el plazo de un mes, desde el día siguiente a su notificación, ante el Presidente de la Mancomunidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 34.5 de la Ley Foral de Contratos Públicos, cuando no se hubiera interpuesto la reclamación a que se refiere el artículo anterior.



- En el plazo de dos meses, desde el día siguiente a su notificación, ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo de Pamplona, recurso contencioso-administrativo.
5. REQUERIR a la empresa Evolutio Cloud Enabler, S.A.U. la presentación de las alegaciones oportunas para justificar la viabilidad de la oferta económica presentada de la licitación del contrato, incluyendo un desglose económico de su oferta, que permita comprobar la viabilidad de la misma, así como que esta es adecuada para hacer frente a los costes del personal adscritos a este contrato de conformidad con el convenio sectorial que corresponda, así como a los demás costes que sean necesarios para su correcta ejecución. El plazo para la presentación de las alegaciones será de 5 días naturales, a través del PLENA, desde la notificación del presente acuerdo.

Acta firmada electrónicamente por las siguientes personas:

José M^a Mauleón Echeverría
Presidente de la Mesa de Contratación

Felipe Alonso Rodríguez
Director de Tecnologías de la
Información

Fermín Pérez de Ciriza Villacampa
Técnico en Asesoría Jurídica

Paula Salanueva Armendáriz
Directora de Administración y
Finanzas

Mercedes Zaragüeta Olave
Economista



<u>FIRMANTE</u>	<u>NOMBRE</u>	<u>FECHA</u>	<u>NOTAS</u>
FIRMANTE[1]	FERMÍN PÉREZ DE CIRIZA VILLACAMPA	23/07/2026 14:54 Aprueba	
FIRMANTE[2]	MERCEDES ZARAGÜETA OLAVE	23/07/2026 15:13 Aprueba	
FIRMANTE[3]	PAULA SALANUEVA ARMENDARÍZ	24/07/2026 07:50 Aprueba	
FIRMANTE[4]	FELIPE ALONSO RODRÍGUEZ	24/07/2026 11:08 Aprueba	
FIRMANTE[5]	Jose Maria Mauleon Echeverria	28/07/2026 11:38 Aprueba	

