

ACTA DE VALIDACION INFORME JUSTIFICACIÓN OFERTA
ANORMALMENTE BAJA, VALORACION DE PROPOSICIONES
VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE Y PROPUESTA DE
ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO “SUSCRIPCIÓN, SOPORTE Y
EVOLUCIÓN DEL SISTEMA DE CONTACT CENTER. EXPEDIENTE
2026/SCON-ASU/000010”

Pamplona, 28 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 procedía 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, validado en el acta de fecha 22 de julio 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 se procedió 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

Tal y como se indicaba en el acta de 22 de julio, existía una discrepancia entre los importes unitarios ofertados y el importe total por lo que, en virtud de lo dispuesto en el Anexo II del pliego regulador del contrato (*“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”*), se procedió a recalcular el total siendo el importe correcto para Evolutio 271.384,00 €, para Telefónica 280.637,75 € y para Weber 375.216,40 €.

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

Por otra parte, respecto de la oferta económica y de acuerdo con el punto A.9 del pliego regulador, se advirtió 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) podía presumirse anormalmente baja al ser inferior a 277.752,12 €, por lo que se procedió a comunicar dicha circunstancia a la empresa afectada concediéndole un plazo de cinco días naturales para la justificación de la oferta.

Con fecha 27 de julio de 2026 la empresa Evolutio Cloud Enabler, S.A.U. presentó la justificación de su oferta que ha sido analizada en el informe de 27 de julio del Director de Tecnologías de la Información de SCPSA en el que se considera que la justificación de la oferta presentada por dicha empresa es viable.

Así el resultado del sobre 3 es el siguiente:

CRITERIOS VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE	TELEFONICA	EVOLUTIO
A. OFERTA ECONÓMICA Hasta 20 puntos	280.637,75	271.384,00
TOTAL PUNTUACION OFERTA ECONÓMICA	16,85	20,00
B. CRITERIOS SOCIALES 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. (10 puntos)	10,00	10,00
TOTAL PUNTUACIÓN CRITERIOS SOCIALES	10,00	10,00
C. CASOS DE USO Hasta 20 puntos		
Automatización de atención mediante voicebot (3 puntos)	3,00	3,00
Automatización de atención mediante chatbot en canales digitales (3 puntos)	3,00	3,00
Asistencia al agente en tiempo real (Agent Assist / Copilot). (3 puntos)	3,00	3,00
Enrutamiento inteligente basado en IA (3 puntos)	3,00	3,00
Integración omnicanal con continuidad de la interacción. (3 puntos)	3,00	3,00
Análisis de interacciones y calidad mediante IA. (3 puntos)	3,00	3,00
Automatización de tareas post-interacción (wrap-up inteligente). (2 puntos)	2,00	2,00
TOTAL PUNTUACIÓN CASOS DE USO	20,00	20,00
TOTAL PUNTUACIÓN CRITERIOS VALORABLES AUTOMATICAMENTE	46,85	50,00

Por todo ello, las puntuaciones resultantes son:

Empresa	PUNTUACIÓN CRITERIOS SUJETOS A LA APLICACIÓN DE JUICIOS DE VALOR	PUNTUACIÓN CRITERIOS VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE	PUNTUACIÓN TOTAL
Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A.U.	39,50	46,85	86,35
Evolutio Cloud Enabler, S.A.U.	47.50	50,00	97,50

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. VALIDAR el Informe emitido por el Director de Tecnologías de la Información, respecto de la admisión de la oferta económica presentada por la empresa Evolutio Cloud Enabler, S.A.U., para el contrato “Suscripción, soporte y evolución del sistema de Contact Center. Expediente 2026/SCON-ASU/000010” emitido el 27 de julio de 2026.
2. PROPONER al órgano de contratación la adjudicación del contrato “Suscripción, soporte y evolución del sistema de Contact Center. Expediente 2026/SCON-ASU/000010” a la empresa Evolutio Cloud Enabler, S.A.U. por un importe de 271.384,00 € IVA excluido y una baja del 17,80 % respecto al importe de licitación. Dicha propuesta queda condicionada a la presentación por la empresa Evolutio Cloud Enabler, S.A.U. de la documentación exigida en el punto B.6 del pliego regulador del contrato.
3. REQUERIR a la empresa Evolutio Cloud Enabler para que en el plazo de 7 días naturales desde la remisión de la presente notificación aporte la documentación exigida en el punto B.6 del pliego regulador del contrato.

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

Mercedes Zaragüeta Olave
Economista

Paula Salanueva Armendáriz
Directora de Administración y
Finanzas