



**Tribunal Català
de Contractes
del Sector Públic**

Carrer del Foc, 57
08038 Barcelona
Tel. 938 842 038

Barcelona, 16 de juliol de 2025

Resolució: 302/2025 (recurs N-2025-0232)

Vist el recurs especial en matèria de contractació interposat per C.P.V., en nom i representació de l'empresa VERBIO TECHNOLOGIES, SL, contra l'adjudicació del contracte del servei de migració *call center* per implantar un sistema de reconeixement de veu i intel·ligència artificial (IA), licitat pel CONSORCI CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL (expedient 25SER0893P), a data d'avui, aquest Tribunal ha adoptat la resolució següent:

ANTECEDENTS DE FET

PRIMER. L'anunci de la licitació es va publicar en el Diari Oficial de la Unió Europea (DOUE) S219, de data 11 de novembre de 2024. En la mateixa data, també es va publicar l'anunci de licitació de referència en el perfil de contractant del CONSORCI CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL (en endavant, el CCSPT o òrgan de contractació), inserit en la Plataforma de serveis de contractació pública de la Generalitat de Catalunya (PSCP), a través del qual es van posar a disposició dels interessats els plecs de clàusules administratives particulars (PCAP) i de prescripcions tècniques (PPT) i el quadre de característiques -QC- del PCAP, entre altres documents contractuals.

Es tracta d'un contracte de serveis amb un valor estimat -VEC- de 265.066,44 euros, sense divisió en lots.

La tramitació de la licitació es va fer mitjançant un procediment obert subjecte a regulació harmonitzada.

El termini de presentació d'ofertes es va fixar fins al 9 de desembre de 2024, dins del qual van presentar oferta les empreses següents:

- AUBAY SPAIN, SAU (a partir d'ara, AUBAY)
- GIGAS HOSTING, SA
- ORANGE ESPAGNE, SAU (des d'ara, ORANGE)



Generalitat
de Catalunya



Doc. original signat per:
Maria Àngels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYLQXGX3YEW42STHRHKCA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14



- PENINSULA CORPORATE INNOVATION, SL (d'ara endavant, PENINSULA o l'adjudicatària)
- VERBIO TECHNOLOGIES, SL (des d'ara, VERBIO o la recurrent)

SEGON. Desenvolupats els tràmits oportuns, en data 10 de març de 2025, l'òrgan de contractació va adjudicar el contracte referenciat a favor de l'empresa PENINSULA (document núm. 19), d'acord amb la proposta de la mesa de contractació (document núm. 16) i de conformitat amb l'ordre de classificació de les ofertes i les puntuacions totals obtingudes per cadascuna de les ofertes que són les següents (document núm. 15):

	AUBAY	ORANGE	PENINSULA	VERBIO
Sobre B	10,5	11	17	18
Sobre C	76,70	57,09	80,00	63,42
TOTAL	87,20	68,09	97,00	81,42

En data 14 de març de 2025 la resolució d'adjudicació es va notificar electrònicament a l'empresa VERBIO. En la mateixa data, aquesta resolució, juntament amb les actes de les mesa de contractació així com els informes relatius a la valoració de les ofertes presentades, es va publicar en el perfil de contractant de l'òrgan de contractació.

TERCER. En data 18 de març de 2025, es va requerir a PENINSULA perquè, als efectes establerts en l'article 149 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer (LCSP) i la clàusula 14.5 del PCAP, justifiqués la viabilitat de la seva oferta, atès que es va apreciar que la seva oferta estava incursa en valors anormals o desproporcionats (document núm. 20).

QUART. Segons es desprèn de la documentació que forma part de l'expedient de contractació, l'empresa VERBIO va sol·licitar a l'òrgan de contractació l'accés a l'expedient i, concretament, va demanar accés a la documentació administrativa i tècnica presentada per les empreses PENINSULA i per AUBAY, a la qual va tenir accés en data 24 de març de 2025 (document núm. 21).



Doc. original signat per:
Maria Àngels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYQXGX3YEW42STHRHKCA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14



CINQUÈ. En data 3 d'abril de 2025, VERBIO va presentar al registre electrònic del Tribunal Català de Contractes del Sector Públic (des d'ara, el Tribunal) recurs especial en matèria de contractació contra l'adjudicació del contracte referenciat.

La recurrent invoca la nul·litat de ple dret de l'acte d'adjudicació, d'acord amb l'article 47.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPAC) per haver-se dictat, presumptament, prescindint total i absolutament del procediment legalment establert, amb vulneració dels principis que regeixen la contractació pública, de lliure concurrència, transparència, igualtat i no-discriminació.

Subsidiàriament, al·lega l'anul·labilitat de l'acte d'adjudicació, a l'empara de l'article 48 de la LPAC, per vicis en la valoració de les ofertes i en l'aplicació dels criteris tècnics automàtics, fets que han pogut alterar el resultat de l'adjudicació en detriment de la seva posició.

En síntesi, el recurs es fonamenta els motius següents:

1. Deficiències en la valoració de les ofertes que afecten substancialment a la legalitat del procediment d'adjudicació i els principis de legalitat, igualtat i no-discriminació, objectivitat i proscripció de l'arbitrarietat i de justícia i bona administració, atès que:
 - a. L'òrgan tècnic de valoració de les ofertes s'ha apartat d'allò establert en els plecs, atès que en l'informe d'avaluació de criteris automàtics es fa constar que *"no s'han valorat justificacions i documents acreditadors ja que no estava descrit en els criteris d'avaluació"* i vindica que aquesta actuació:
 - i. Suposa que no ha realitzat correctament les funcions de l'òrgan d'avaluador, ja que ha aplicat mecànicament les puntuacions sense verificar el compliment dels requisits mínims del servei establerts en el PPT, fet que constitueix una infracció de l'article 145.5 de la LCSP.
 - ii. És contrària a tota lògica jurídica i tècnica, ja que implica que la simple declaració o *"apariencia documental"* (sic) és suficient per acreditar el compliment dels requeriments del PPT.
 - iii. Significa que l'adjudicació del contracte s'ha realitzat sense acreditar degudament el seu compliment tècnic.





- b. Vindica que les diferents puntuacions atorgades en la valoració dels criteris sotmesos a un judici de valor no responen a criteris tècnics, sinó a un judici subjectiu i arbitrari sense que consti la motivació tècnica suficient, fet que suposa una vulneració dels principis d'igualtat de tracte entre licitadors i no-discriminació.
2. Escau l'exclusió per manca d'acreditació de determinats *"requisitos técnicos esenciales"* de les ofertes presentades per les empreses PENINSULA i AUBAY:
- a. Per una banda, exposa que el PPT i el QC del PCAP estableixen com a requeriments tècnics essencials que la solució oferta compti amb *"Tecnologías de voz sintética neuronal con clonación de voz"* i amb *"Reconocimiento de voz en al menos 20 idiomas, incluyendo los cooficiales del Estado"* i en la documentació tècnica presentada per les empreses esmentades no ha quedat acreditat el compliment d'aquests requeriments.
- b. Per altra banda, addueix que en l'anàlisi de les ofertes presentades en els sobres B de les licitadores esmentades es van detectar mancances i deficiències que suposen clares manifestacions de l'incompliment d'aspectes essencials del servei, fet que hagués hagut de suposar l'exclusió d'ambdues empreses.
3. Manca d'acreditació per part de l'empresa PENINSULA de l'experiència prèvia en projectes d'implementació de solucions de reconeixement de veu i assistència virtual amb IA, essent aquest un requisit essencial per garantir la idoneïtat de l'empresa adjudicatària.
- Així mateix, esgrimeix que la plantilla de l'empresa adjudicatària no té perfils d'experts en IA aplicada a sistemes de veu.
- També assenyala que la demostració tècnica presentada per aquesta empresa va mostrar un funcionament deficient del sistema proposat i sosté que la tecnologia utilitzada *"no cumple con esa manifestación de reducción del 60% de las latencias"*.
4. Irregularitats en la valoració dels criteris sotmesos a judici de valor pels motius següents:
- a. Pel que fa a la valoració de l'oferta de l'empresa PENINSULA considera que aquesta empresa hagués hagut d'obtenir una puntuació significativament inferior



Doc. original signat per:
Maria Angels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYQLXGX3YEW42STHRHKCA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14

Pàgina 4 de 34



atès que no va presentar la documentació completa del pla d'implementació i del pla d'explotació i evolutiu.

Així mateix, respecte al criteri "1.1 Funcionalitats específiques de l'assistent virtual de veu" també discuteix la puntuació que va obtenir aquesta licitadora fent valdre les observacions exposades en l'informe dels serveis tècnics de l'òrgan de contractació respecte les deficiències de la demostració de la seva proposta.

- b. Quant a la valoració del criteri "1.3 Valoració global de la solució", manifesta que ni l'empresa PENINSULA, ni l'empresa AUBAY són fabricants de tecnologia de reconeixement de veus, veus sintètiques i processament del llenguatge natural; per tant, haurien d'haver obtingut un punt menys en aquest criteri d'acord amb les exigències del plec.

5. Irregularitats en la valoració dels criteris automàtics: en aquest sentit, argüeix la seva disconformitat amb el fet que les ofertes de les empreses PENINSULA i AUBAY hagin obtingut la màxima puntuació en els criteris automàtics sense haver acreditat el compliment dels requisits tècnics següents:

- a. Capacitat d'implementació *on-premise*: sosté que ambdues utilitzen OpenAI que no és una tecnologia *on-premise*.
- b. Reconeixement de veu en almenys 20 idiomes, incloses les llengües cooficials: defensa que la tecnologia OpenIA no té ni euskera ni valencià.
- c. Precisió superior al 95% en el reconeixement de la parla espontània: vindica que no permet aquest nivell de precisió sense una personalització avançada i entrenament específic.

Per aquet motiu, considera que les ofertes de les empreses PENINSULA i AUBAY haurien d'haver estat excloses automàticament de la licitació, per no complir les prescripcions tècniques essencials del PPT.



Doc. original signat per:
Maria Àngels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYLQXGX3YEW42STHRHKCA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14



6. Errades en el càlcul de la puntuació atorgada a l'oferta tècnica (sobre B) de l'empresa AUBAY que faria que la seva oferta no passés a la següent fase del procediment de licitació al no arribar als 10 punts en la valoració dels criteris de judici de valor.

I afegeix que l'exclusió de l'oferta de l'empresa AUBAY implicaria que l'oferta de l'empresa PENINSULA se situaria en presumpció d'anormalitat.

7. Comparant la seva proposta amb les de les dues primeres classificades sosté que l'empresa VERBIO no només acredita una tecnologia més desenvolupada i específica, sinó també una experiència contrastada i una proposta documentalment completa, la qual cosa la converteix en la millor opció possible entre les ofertes presentades, des d'una perspectiva tant jurídica com tècnica.

Per tot això, sol·licita (i) la nul·litat i subsidiàriament l'anul·labilitat, de la resolució d'adjudicació de data 10 de març de 2025, per la qual s'adjudica el contracte a PENINSULA; (ii) que es declari l'exclusió automàtica de les ofertes de PENINSULA i d'AUBAY, per incompliment del PPT; (iii) que es declari l'exclusió automàtica d'AUBAY, perquè la seva oferta tècnica (sobre b) no arriba al llindar mínim exigít pels plecs per poder ser valorada; (iv) que es declari l'existència d'irregularitats materials en la valoració dels criteris dels sobres B i C, per aplicació arbitrària i sense verificació tècnica de les puntuacions atorgades a PENINSULA i a AUBAY; (v) que es declari la falta d'experiència tècnica acreditada de PENINSULA i, finalment, (vi) que s'acordi la retroacció del procediment de licitació al moment immediatament anterior a l'adjudicació, per tal que l'òrgan de contractació realitzi una nova adjudicació, només entre les ofertes que sí compleixin les prescripcions del plec i els requisits tècnics exigits.

SISÈ. En la mateixa data, la Secretaria Tècnica del Tribunal va notificar a l'òrgan de contractació, amb remissió de còpia del recurs interposat, i va sol·licitar-li la remissió de l'expedient de contractació i de l'informe corresponent, d'acord amb els articles 56.2 de la LCSP, 22 del Decret 221/2013, de 3 de setembre, pel qual es regula el Tribunal i s'aprova la seva organització i el seu funcionament (des d'ara, Decret 221/2013), i preceptes concordants del Reial decret 814/2015, d'11 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments especials de revisió de decisions en matèria contractual (en endavant, RD 814/2015).



Doc. original signat per:
Maria Àngels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYQLQXGX3YEW42STHRHKCA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14



En data 10 d'abril de 2025, va tenir entrada en el Tribunal l'expedient de contractació així com l'informe de l'òrgan de contractació amb què s'oposa al recurs defensant la seva actuació i al·legant el següent:

1. Sosté que totes les empreses licitadores compleixen els requeriments mínims d'obligat compliment establerts en el PPT i, per tant, cap d'elles ha de ser exclosa per aquest motiu. En aquest sentit, assenyala que l'empresa recurrent ha confós el que és d'obligat compliment d'acord amb el PPT, amb el que és valorable segons els criteris de valoració subjectiva i objectiva (valoració sobres B i C) establerts en l'annex IV dels plecs.

Al respecte, manifesta que d'acord amb els plecs la documentació acreditativa dels aspectes oferts no era obligatòria i que allò declarat en l'oferta presentada i signada correctament era suficient per a la seva valoració.

2. Vindica que l'experiència prèvia en projectes d'implementació de solucions de reconeixement de veu i assistència virtual amb IA no és un criteri de valoració, sinó que el que es valora és el projecte presentat i la seva implantació.

Nogensmenys, exposa que amb posterioritat a l'adjudicació i abans de la formalització del contracte, l'òrgan de contractació va detectar una situació de possible baixa temerària per part de l'empresa adjudicatària, motiu pel qual ha obert la peça separada d'anormalitat ex article 149 de la LCSP i, a data de presentació del seu informe, s'està realitzant l'estudi de la justificació facilitada per part de l'empresa PENISNULA i encara no s'ha emès el corresponent informe.

3. En relació amb les irregularitats vindicades respecte als criteris de judici de valor, l'òrgan de contractació es limita a fer referència a allò retret en el recurs respecte al criteri "1.3 Avaluació global de la solució" i sosté que l'empresa recurrent ha fet una interpretació errònia del contingut dels plecs, atès que no es demana que les licitadores siguin els seus propis fabricants.

Al respecte, també argüeix que els plecs han esdevingut *lex inter partes* i defensa la seva discrecionalitat tècnica a l'hora de fixar i valorar els aspectes tècnics de la licitació invocant la doctrina sobre la funció revisora d'aquest Tribunal.



Doc. original signat per:
Maria Angels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYQLQXGX3YEW42STHRHKCA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14

Pàgina 7 de 34



4. Pel que fa a les irregularitats esgrimides respecte als criteris automàtics se circumscriu a rebatre els aspectes següents:
- a. En relació amb els retrets respecte el reconeixement de veu en almenys 20 idiomes, incloses les llengües cooficials, defensa que la puntuació no es veurà modificada atès que tant la tecnologia que fa servir la proposta presentada per l'empresa PENINSULA, com la que fa servir la proposta presentada per l'empresa AUBAY, suporten tots els idiomes cooficials de l'estat. Al respecte, aporta informació, que descriu com a oficial i com a no oficial, d'aquest compliment.
 - b. Pel que fa a la necessitat d'una precisió superior al 95% en el reconeixement de la parla espontània, sosté que tant la tecnologia que fa servir la proposta presentada per l'empresa PENINSULA, com la que fa servir la proposta presentada per l'empresa AUBAY compleixen aquest requisit.
 - c. Respecte al criteri vinculat amb la tecnologia de veu sintètica neuronal amb clonació de veu, exposa que la tecnologia utilitzada per l'empresa PENINSULA, no disposa en producció, però està sota petició sempre i quan es doni compliment als requeriments exigits relatius a qüestions ètiques legals i de seguretat. Per tant, considera que l'òrgan de contractació podria arribar a fer-ne ús, ja que compleix aquests requisits.
5. El CCSPT reconeix l'existència de l'error material en les puntuacions assignades en els criteris sotmesos a un judici de valor, atès que no va atendre a les condicions de puntuació establertes en els plecs, ja que no es va aplicar la fórmula fixada en els plecs, sinó que es va limitar a sumar els valors obtinguts en cadascuns dels apartats a valorar.

No obstant això, per una banda, manifesta que havent aplicat correctament la fórmula establerta en els plecs, totes les ofertes es troben per sobre del llindar mínim de qualitat i, per altra banda, sosté que aquest error no ha influït en la classificació de les ofertes.



Doc. original signat per:
Maria Àngels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYLQXGX3YEW42STHRHKCA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14



Per tot això, sol·licita a aquesta Tribunal que desestimi el recurs. Ara bé, en atenció a allò exposat respecte a la peça separada d'anormalitat, l'òrgan de contractació considera que seria convenient acordar la retroacció de les actuacions al moment previ a l'emissió de la proposta d'adjudicació, per tal de poder valorar adequadament la documentació aportada per l'adjudicatària als efectes establerts en l'article 149 de la LCSP.

SETÈ. A requeriment de la Secretaria Tècnica del Tribunal i en el termini concedit a l'efecte, en data 4 d'abril de 2025, l'empresa VERBIO va esmenar el recurs aportant l'escrit presentat signat electrònicament.

VUITÈ. A requeriment de la Secretaria Tècnica del Tribunal i en el termini concedit a l'efecte, en data 11 d'abril de 2025, l'òrgan de contractació va aportar la documentació relativa a les evidències de la notificació electrònica de l'acte contra el qual es dirigeix el recurs.

Així mateix, en data 6 de juny de 2025, dins termini concedit per la Secretaria Tècnica del Tribunal, l'òrgan de contractació va completar la tramesa de l'expedient de contractació aportant el DEUC, així com la documentació presentada per l'empresa PENINSULA als efectes de resultar adjudicatària, la qual havia estat omesa en la tramesa de l'expedient al Tribunal.

NOVÈ. En data 11 d'abril de 2025, es va obrir el període d'al·legacions de cinc dies hàbils per aquest Tribunal a les parts interessades d'acord amb les dades indicades per l'òrgan de contractació i en data 22 d'abril de 2025, per tant, fora del termini atorgat, l'empresa PENINSULA va presentar escrit d'al·legacions, en el qual s'oposa al recurs presentat per l'empresa VERBIO, sol·licitant a aquest Tribunal la desestimació del recurs i la confirmació de la resolució d'adjudicació impugnada.

FONAMENTS JURÍDICS

PRIMER. Aquest Tribunal resulta competent per conèixer del recurs especial en matèria de contractació, de conformitat amb l'article 46 de la LCSP, la disposició addicional quarta de la



Doc. original signat per:
Maria Àngels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYXGX3YEW42STHRHKCA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14



Llei 7/2011, de 27 de juliol, de mesures fiscals i financeres de la Generalitat de Catalunya, i el Decret 221/2013, de 3 de setembre, pel qual es regula el Tribunal i s'aprova la seva organització i el seu funcionament.

SEGON. El contracte sotmès a examen es licita per un poder adjudicador, ve qualificat en els plecs com de serveis i té un VEC de 265.066,44 euros.

D'acord amb aquestes dades, el contracte impugnat és susceptible del recurs especial en matèria de contractació, d'acord amb l'article 44.1 a) de la LCSP.

TERCER. El recurs s'interposa contra l'adjudicació del contracte, que és un acte objecte del recurs especial en matèria de contractació segons l'article 44.2 c) de la LCSP.

D'acord amb això, la interposició del recurs produeix *ope legis* l'efecte de suspendre automàticament l'adjudicació del contracte, d'acord amb els articles 53 de la LCSP i 21.3 del RD 814/2015, sense que calgui el pronunciament exprés d'aquest Tribunal.

QUART. El recurs s'ha presentat dins del termini de quinze dies hàbils que estableix l'article 50.1.d) de la LCSP. També s'ha presentat en forma, ja que compleix els requisits establerts a l'article 51.1 de la LCSP.

CINQUÈ. El Tribunal, atenent el contingut de les al·legacions i a les peticions del recurs, aprecia que VERBIO, tercera empresa classificada en la licitació, té drets i interessos afectats per l'acte que impugna i, per tant, la necessària legitimació activa, d'acord amb els articles 48 de la LCSP i 16 del Decret 221/2013.

La seva representació ha quedat acreditada per actuar en aquest procediment de recurs, de conformitat amb l'article 51.1 a) de la LCSP.

SISÈ. Abans d'entrar en el fons de l'assumpte, aquest Tribunal es veu amb la necessitat de recordar, una vegada més, que la seva funció no és fiscalitzadora, qualificadora de



Doc. original signat per:
Maria Àngels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYQLXGX3YEW42STHRHKCA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14

Pàgina 10 de 34



documentació, valorativa d'ofertes ni adjudicadora del contracte, funcions que corresponen únicament a l'òrgan de contractació.

En efecte, cal partir de la premissa, ja consolidada en la doctrina i jurisprudència, que la funció d'aquest Tribunal és estrictament revisora dels actes impugnats per tal de determinar si amb ells s'ha respectat la normativa i els principis de la contractació pública (entre moltes altres, les resolucions núm. entre moltes d'altres, les resolucions 54/2025, 334/2024, 113/2024, 96/2024, 41/2024, 2/2024, 590/2023, 438/2023, 301/2023, 46/2022,13/2022 i 246/2020, 364/2019 d'aquest Tribunal; Sentència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea –TJUE- de 23 de novembre de 1978, *Agence européenne d'intérims/Comissió*, 56/77, Rec. P. 2215, apartat 20; sentències del Tribunal General de la Unió Europea –TGUE de 24 de febrer de 2000, *ADT Projekt/Comissió*, T145/98, Rec. P. II-387, apartat 147, de 6 de juliol de 2005, *TQ3 Travel Solutions Belgium/Comissió*, T-148/04, Rec. P. II-2627, apartat 47, i de 9 de setembre de 2009, *Brink's Security Luxembourg SA*, apartat 193).

Així, d'existir vicis o incompliments en l'acte impugnat, aquest Tribunal ha de procedir a anul·lar l'acte o actes afectats i ordenar retrotraure les actuacions al moment anterior al moment en què el vici es va produir, però sense que pugui substituir la competència dels òrgans de contractació i els seus òrgans d'assistència i assessorament, que són els competents per dictar els actes i informes corresponents en el decurs del procediment de contractació. Altrament, s'estaria davant un supòsit d'incompetència material sancionada amb nul·litat radical ex article 47.1.b) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Així mateix, també és criteri constant aquell segons el qual en l'apreciació de les característiques tècniques de les ofertes i de la documentació d'aquest caire que les acompanya entra en joc el factor de la discrecionalitat tècnica de l'administració, la qual limita les facultats revisores d'aquest Tribunal, que no pot entrar a corregir amb criteris jurídics qüestions que són d'apreciació eminentment tècnica. Això afecta al que la jurisprudència ha vingut denominant com el "nucli material de la decisió" (entre d'altres, les resolucions 256/2025, 76/2025, 301/2024, 116/2024, 49/2023, 354/2022, 25/2022, 149/2021, 112/2021, 225/2020, 35/2020, 26/2020, 2/2020, 361/2019, 91/2018 i 58/2018 d'aquest Tribunal).

Ara bé, això no significa que aquestes qüestions de caràcter tècnic restin fora del control de legalitat ni que la discrecionalitat tècnica de l'administració sigui absoluta. En aquests casos, la funció revisora del tribunal queda circumscrita als aspectes formals de competència i procediment, de compliment de la normativa i els plecs que regeixen la licitació i de motivació



Doc. original signat per:
Maria Àngels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYXGX3YEW42STHRHKCA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14

Pàgina 11 de 34



dels actes per tal de dilucidar si hi concorre arbitrarietat, discriminació, manca de força en les argumentacions o error patent d'apreciació (a més de les ja citades, resolucions 235/2025, 33/2025, 413/2024, 117/2024, 94/2024, 626/2023, 142/2023, 54/2022, 13/2022, 376/2021, 317/2021 i 70/2020 d'aquest Tribunal).

Adicionalment, en l'exercici de dita funció revisora, el Tribunal ha de partir d'allò constatat per l'òrgan de contractació atès que els actes dels poders adjudicadors disposen de la presumpció de validesa, certesa, encert i legalitat, tret de prova en contra, com ha indicat aquest Tribunal en nombroses resolucions (per totes, les resolucions núm. 218/2025, 237/2024, 7/2024, 10/2023, 13/2022, 112/2021, 59/2021, 50/2021, 21/2021, 406/2020, 135/2020 d'aquest Tribunal). En aquesta mateixa línia, la Sentència de l'Audiència Nacional de 30 de maig de 2013 (Roj. SAN 2420/2013) va afirmar que:

"(...) a falta de una prueba técnica independiente, aportada o suscitada en su práctica por aquel en quien recae la carga probatoria, y dado la falta de conocimiento "ad hoc" del tribunal, ha de resolverse a favor de la Administración por la presunción de imparcialidad que merece tal criterio ya que gozaba de la imparcialidad que le confiere su naturaleza y la condición de los funcionarios que lo emiten, frente del perito de parte."

En aquest sentit, és indiscutible també el valor dels informes tècnics emesos en el marc del procediment, que serveixen de base de motivació a l'òrgan resolutori (per totes, resolucions núm. 520/2017, 448/2016 i 456/2015 del TACRC). En concret, la darrera d'aquestes resolucions afirma el següent:

"Los informes técnicos están dotados de una presunción de acierto y veracidad por la cualificación técnica de quienes los emiten y solo cabe frente a ellos una prueba suficiente de que son manifiestamente erróneos o se han dictado en clara discriminación de los licitadores. (.../...) para decidir y resolver el recurso, al tratarse de una cuestión puramente técnica, el contenido del Informe técnico evacuado en el seno del procedimiento, y que posteriormente sirve de base al órgano resolutorio, la solución a esa cuestión se tiene que decidir de acuerdo con criterios técnicos, que no pueden ser otros que los contenidos en el Informe técnico, y en cuya materia por razones obvias, al no estar ante una cuestión propiamente jurídica, ya afecte a normas de competencia o de procedimiento, este Tribunal no tiene competencia material para decidir con un criterio propio, que no sea el ofrecido por el órgano técnico ya citado. Sin que en el contenido del Informe técnico, ya a la postre, en la resolución recurrida, se aprecie adicionalmente error material, ni arbitrariedad o discriminación."

D'igual manera s'ha pronunciat reiteradament el Tribunal, establint, entre moltes altres, en la Resolució 170/2017, que:





"En efecte, seguint la doctrina imperant i, tal com aquest Tribunal ha assentat en nombroses resolucions (entre d'altres, Resolucions núm. 47/2013, 132/2013, 133/2013, 141/2013, 78/2014 i 125/2014, que recullen la doctrina fixada en resolucions anteriors), l'administració disposa d'un cert nivell de discrecionalitat en l'apreciació de les qüestions de caràcter tècnic que no són controlables des del punt de vista jurídic. Això no significa que, en els assumptes de caràcter tècnic, aquest Tribunal no pugui comprovar si en l'apreciació i valoració d'aquests extrems s'ha actuat amb discriminació entre el licitadors, s'ha incorregut en un error patent o que s'hagi pogut produir cap infracció legal en el compliment dels requisits i tràmits del procediment per apreciar el caràcter anormal o desproporcionat de les ofertes i concloure la inviabilitat de l'oferta analitzada. Si no hi ha cap indici d'arbitrarietat, error o manca de força en les argumentacions, l'anàlisi tècnica s'emmarca dins de la discrecionalitat de l'administració i aquest Tribunal no pot entrar a substituir els criteris tècnics amb criteris jurídics, sempre que es compleixin amb les formalitats jurídiques, l'apreciació de la inviabilitat de l'oferta estigui motivada i resulti racional i raonable. Aquesta és la voluntat del legislador per confrontar les opinions de les parts i evitar una possible arbitrarietat en l'actuació de l'administració mitjançant el seu control jurisdiccional."

Ergo, atès que els informes tècnics estan dotats d'una presumpció de certesa i legalitat, en contra d'aquests només hi cap una prova suficient que demostrï que són manifestament erronis o que s'hagin dictat en clara discriminació dels licitadors. Per tant, aquest Tribunal ha de limitar-se a comprovar si s'ha seguit els tràmits procedimentals i de competència, si s'ha incorregut en error material i si s'han aplicat formulacions arbitràries o discriminatòries.

Ultra això, per analitzar la qüestió controvertida cal partir del fet que, efectivament, els plecs rectors de la licitació, en aquesta qüestió, no van ser impugnats en el seu moment i conseqüentment van esdevenir lex inter partes, de manera que les seves previsions al respecte van esdevenir vinculants per a totes les parts, tant les empreses licitadores que les van acceptar incondicionadament en presentar-se a la licitació ex article 139.1 de la LCSP, com a l'òrgan de contractació, qui ha de vetllar per adjudicar el contracte a qui compleixi les condicions establertes, com a lògic corol·lari de la garantia dels principis d'igualtat de tracte, no discriminació i transparència que proclamen els articles 1 i 132 de la LCSP (entre moltes altres, resolucions núm. 90/2025, 477/2024, 164/2024, 195/2023, 109/2023, 75/2022, 56/2022, 108/2021, 87/2021, 415/2020, 332/2020, 102/2020, 67/2020, 44/2020, 266/2019 d'aquest Tribunal seguint la jurisprudència del Tribunal Suprem -per totes, sentències de 9 d'octubre de 2019, 20 de febrer de 2018, 27 de maig de 2009 i 26 de desembre de 2007- i la doctrina d'altres tribunals de recursos contractuals, com ara, també per totes, les resolucions 43/2018, 8/2018, 5/2018, 1213/2017 i 1175/2017 del TACRC, que recullen i citen alhora el bagatge doctrinal fins aleshores).



Doc. original signat per:
Maria Àngels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYXGX3YEW42STHRHKCA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14

Pàgina 13 de 34



SETÈ. Exposades les posicions de les parts (*vid.* antecedents de fet cinquè i sisè d'aquesta Resolució), correspon a aquest Tribunal entrar a analitzar les qüestions de fons plantejades, d'acord amb el principi de congruència ex article 57.2 de la LCSP que regeix la seva actuació.

Amb caràcter previ i per major enteniment de la Resolució, a la vista de la disparitat de motius abocats en el recurs, les qüestions plantejades seran analitzades i enjudiciades de manera sistemàtica, agrupant i analitzant correlativament aquells raonaments que tinguin una connexió íntima entre ells i tenint en compte les conseqüències derivades del seu enjudiciament.

Doncs bé, en primer lloc escau analitzar la pretesa exclusió de les empreses PENINSULA i AUBAY, les ofertes de les quals ocupen la primera i la segona posició en l'ordre de classificació de les ofertes, respectivament, pel suposat incompliment dels requeriments mínims establerts en el PTT atenent a la documentació que conforma les ofertes d'aquestes dues licitadores.

Així les coses, pel que fa a la documentació presentada en el sobre B, l'empresa VERBIO fa referència a aquells aspectes assenyalats en l'informe de valoració de les ofertes sotmeses a criteris subjectius (document núm. 13): per una banda, vindica que l'empresa PENINSULA no presenta un pla complet d'explotació ni un desenvolupament tècnic del pla evolutiu, i la seva demostració presenta deficiències funcionals i retard de resposta, la qual cosa compromet la qualitat del servei i, per altra banda, que l'empresa AUBAY tot i que presenta una estructura tècnica més clara, no aporta exemples funcionals reals ni la interacció completa dels agents en els casos prevalents definits en el PPT.

I, respecte a la documentació presentada en el sobre C per part d'aquelles dues licitadores, al llarg del recurs l'empresa VERBIO fa referència a la manca d'acreditació del compliment dels aspectes següents:

- La tecnologia de veu sintètica neuronal amb clonació de veu.
- La capacitat d'implementació *on-premise*.
- El reconeixement de veu en almenys 20 idiomes, incloses les llengües cooficials.
- La necessitat d'una precisió superior al 95% en el reconeixement de la parla espontània.



Doc. original signat per:
Maria Àngels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYQLQXGX3YEW42STHRHKCA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14

Pàgina 14 de 34



Per analitzar aquesta qüestió escau examinar el contingut dels plecs respecte als extrems indicats en el recurs. Al respecte, val a dir que en les previsions del PPT no consta cap referència als aspectes avantdits en el sentit que defensa la recurrent, és a dir, com a requeriments tècnics d'obligat compliment; ara bé, en l'annex IV dels plecs, relatiu als criteris d'adjudicació, sí que consten alguns aspectes relacionats amb els extrems indicats en el recurs en els termes següents:

Criteris de valoració dependents d'un judici de valor – sobre B

Màxim 20 punts

Criteris:

1 Valoració tècnica del servei: (Fins a 20 punts)



En primer lloc es valorarà el compliment dels requeriments bàsics exigits en el plec de prescripcions tècniques, quan una proposició no compleixi aquests requeriments, quedarà desestimada.

Les propostes que compleixin els requisits bàsics sol·licitats passaran a ser valorades, essent la distribució de la puntuació d'aquest criteri la següent:



- 1.1 Funcionalitats específiques de l'assistent virtual de veu (fins a 14 punts):

- Es valorarà, a través d'exemples reals, la capacitat per poder captar/transcriure la informació recollida de la trucada, i ser capaç d'executar el circuit establert pel CCSPT, en cas de resolució diferida o immediata, en els casos més prevalents definits al PPT (anul·lació de cita, consulta de cites futures, contacte de centres del CCSPT, redireccionament de trucades). Es valorarà identificació de tots els agents que entren en lloc en la resolució dels casos d'escrits. Fins a 7 punts.

- Es valorarà, a través d'exemples reals, la capacitat de realització de trucada autònoma a col·lectius específics seguint un algorisme de preguntes i una proposta en funció de les respostes. Fins a 7 punts

(.../...)

Criteris de valoració automàtics – sobre C

(.../...)



Doc. original signat per:
Maria Àngels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYQLQXGX3YEW42STHRHKCA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14

Pàgina 15 de 34



2 Criteris de valoració automàtica de la solució (fins a 14 punts)

- 2.1 Característiques de la solució (fins a 10 punts).
 - - Veus sintètiques (TTS) neuronals i basades en tecnologia de clonació 2 punts.
 - - Tot i demanar la solució al Cloud, es valorarà la capacitat per desplegar producte on-premise 2 punts.
 - Tecnologia basada en IA generativa i LLMs 2 punts.
 - - Reconeixement de veu amb una precisió mínima del 95% en parla espontània, del 98% en vocabulari restringit i del 97% en processament llenguatge natural. Si o no. 2 punts.
 - - Reconeixement de veu en un mínim de 20 idiomes, incloent tots els co-oficials d'Espanya, Si o no. 2 punts.
- 2.2 Certificacions i compliments de seguretat (fins a 4 punts)
 - Contracte de confidencialitat OpenIA. Si o no 2 punts.
 - Compliment del ENS. Si o no 2 punts.

Així doncs, de la lectura dels plecs i els seus annexos, queda palès que els requeriments l'incompliment dels quals es debat són requisits que formen part dels criteris d'adjudicació, no condicions tècniques d'obligat compliment.

Aquesta distinció no resulta fútil per a l'anàlisi de les qüestions plantejades, atès que mentre que l'incompliment dels requeriments mínims obligatoris ha d'implicar l'exclusió de l'oferta del procediment de licitació (entre moltes altres, les resolucions 256/2025, 466/2024,123/2023, 15/2023 i 356/2022 d'aquest Tribunal i 480/2018 del TACRC), l'incompliment d'aquells altres aspectes relacionats amb els criteris d'adjudicació, és a dir, fixats com elements d'ofertament voluntari per part dels operadors econòmics interessats, només pot d'implicar la minoració de les puntuacions màximes assignades a cadascun dels apartats de les ofertes presentades pels licitadors, sempre i quan s'hagi previst en els plecs i aquests no prevegin quelcom diferent (en aquest sentit, la Resolució núm. 256/2025 d'aquest Tribunal).

Així les coses, ja d'entrada val a dir que en qualsevol cas no es pot atendre la pretensió de l'empresa recurrent pel que fa a l'exclusió de les empreses PENINSULA i AUBAY per aquests incompliments, atès que a tot estirar l'incompliment dels aspectes assenyalats en el recurs únicament incidiria en la puntuació atorgada respecte als criteris d'adjudicació en relació amb cadascun dels extrems indicats.

Sense perjudici de l'anterior, sorprèn a aquest Tribunal que, malgrat que els plecs estableixen - i l'apartat 5 del PPT ho reforça expressament - la necessitat de verificar, en una fase prèvia a la valoració dels criteris subjectius, el compliment dels requeriments bàsics exigits en els



Doc. original signat per:
Maria Angels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYLRQXGX3YEW42STHRHKCA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14



plecs tècnics, no consti en l'expedient cap actuació que acrediti que aquesta comprovació s'hagi efectuat.

No obstant això, atenent al principi de congruència, cal concloure que no es poden atendre les pretensions de l'empresa recurrent relacionades amb l'exclusió de les ofertes presentades per les empreses PENINSULA i AUBAY pels presumptes incompliments d'aquells aspectes relacionats amb els criteris d'adjudicació, atès que en tot cas el possible incompliment de l'oferta només pot suposar una minva de la puntuació obtinguda, però en cap cas l'exclusió del procediment de licitació.

VUITÈ. Seguint amb l'anàlisi del fons de l'assumpte, com sigui que el motiu analitzat fins ara està íntimament relacionat amb els retrets respecte a la necessitat d'acreditar el compliment dels aspectes a valorar en els criteris automàtics esmentats anteriorment, a continuació s'enjudiciarà aquesta qüestió.

Al respecte, val a dir que tant de la lectura del contingut de l'annex IV dels plecs transcrit *ut supra*, com de l'anàlisi de les previsions establertes en la clàusula 11 del PCAP, relativa a la presentació de documentació i de proposicions, no s'aprecia que els plecs, els quals han esdevingut *lex contractus* d'acord amb la doctrina indicada en el fonament jurídic sisè d'aquesta Resolució, exigissin l'acreditació del contingut de l'oferta en relació amb als aspectes valorables, és a dir, no requerien l'aportació de documentació tècnica addicional per acreditar els aspectes a valorar.

Així conforme la redacció establerta en els plecs no s'aprecia que fos exigible l'acreditació documental de les ofertes presentades per les licitadores en el sobre C, essent suficient la presentació de l'oferta mitjançant una declaració responsable que té caràcter vinculant per les empreses licitadores, les quals han de ser diligents en la preparació de les seves ofertes (per totes, les resolucions 389/2023, 453/2023, 601/2023 i 23/2024 d'aquest Tribunal).

Així les coses, malgrat que l'informe tècnic d'avaluació dels criteris automàtics assenyali la manca de presentació de la documentació acreditativa d'algunes ofertes, el cert és que del seu contingut es desprèn que les ofertes de les licitadores van ser valorades tenint en compte exclusivament allò declarat en les propostes presentades en el sobre C, sense que la documentació que acompanya la declaració o la manca d'aquesta fos determinant en la puntuació obtinguda per cadascuna d'elles de conformitat amb allò establert en els plecs. Així,



Doc. original signat per:
Maria Àngels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYXGX3YEW42STHRHKCA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14

Pàgina 17 de 34



tenint en compte allò ofert, totes les propostes van rebre la màxima puntuació en els criteris d'adjudicació tècnics de caràcter automàtic (document núm. 15):

2 Criteris de valoració automàtica de la solució (fins a 14 punts)

Pel que fa els criteris de valoració automàtica, segons les ofertes presentades tenim el següent còmput:

- 2.1 Característiques de la solució (fins a 10 punts).

	AUBAY	ORANGE	PENINSULA	VERBIO
Veus sintètiques (TTS) neuronals i basades en tecnologia de clonació	2	2 ⁽¹⁾	2	2 ⁽¹⁾
Tot i demanar la solució al Cloud, es valorarà la capacitat per desplegar producte on-premise	2	2	2	2 ⁽¹⁾
Tecnologia basada en IA generativa i LLMs	2	2	2	2 ⁽¹⁾
Reconeixement de veu amb una precisió mínima del 95% en parla espontània, del 98% en vocabulari restringit i del 97% en processament llenguatge natural. Si o no.	2	2 ⁽¹⁾	2	2
Reconeixement de veu en un mínim de 20 idiomes, incloent tots els co-oficials d'Espanya, Si o no.	2	2 ⁽¹⁾	2	2

(1) Justificat

- 2.2 Certificacions i compliments de seguretat (fins a 4 punts)

	AUBAY	ORANGE	PENINSULA	VERBIO
Contracte de confidencialitat OpenIA. Si o no	2 ⁽²⁾	2	2 ⁽²⁾	2 ⁽²⁾
Compliment del ENS. Si o no	2	2	2	2

(2) Sense document acreditador



Es valora la resposta dels proveïdors sense valorar justificacions i documents acreditadors ja que no estava descrit en els criteris d'avaluació. Però les ofertes amb la justificació pertinent s'haurien d'haver valorat millor, en cada apartat, que la resta.

La puntuació d'aquests criteris queda de la següent manera:

AUBAY	ORANGE	PENINSULA	VERBIO
14	14	14	14

Respecte als presumptes incompliments al·legats per la part actora, fet que com s'ha vist com a màxim faria minvar la puntuació obtinguda en els criteris referenciats, el cert és que del contingut de l'informe esmentat no s'infereix que l'òrgan de contractació hagi posat en dubte el compliment de les ofertes presentades per les empreses PENINSULA i AUBAY.

D'escreix, val a dir que la fonamentació del recurs se centra en la manca d'acreditació d'aquests aspectes, qüestió a la qual ja s'ha donat resposta, i que més enllà de les





manifestacions reproduïdes en el recurs, l'empresa VERBIO no aporta cap element que demostrï de manera fefaent els incompliments assenyalats.

En aquest sentit, és cert que en l'informe emès ex article 56.2 de la LCSP l'òrgan de contractació manifesta que la tecnologia utilitzada per l'empresa PENINSULA no compta per defecte amb la tecnologia de veu sintètica neuronal amb clonació. Tanmateix, també assenjala que aquest requeriment es pot obtenir sota petició sempre i quan es compleixin determinats elements relacionats amb qüestions ètiques, legals i de seguretat.

Així doncs, d'acord amb la doctrina exposada en el fonament jurídic sisè, tenint en compte la configuració dels plecs i el caràcter vinculant de l'oferta presentada, així com el fet que l'òrgan de contractació no posen en dubte el compliment de les propostes presentades per les empreses PENINSULA i AUBAY, en aquest moment del procediment, no es pot presumir que aquestes mercantils no donaran compliment al contingut de les seves propostes.

Tot això, sense perjudici que en seu d'execució l'òrgan de contractació vetlli per la correcta execució del contracte, d'acord amb l'oferta presentada per qui resulti adjudicatària del contracte, havent d'aplicar en cas d'incompliment les conseqüències previstes en els plecs.

Per tant, en conjunyació amb la doctrina assenyalada en el fonament jurídic sisè i en l'anàlisi del cas, tampoc es poden atendre les pretensions de la recurrent en aquest punt pels motius vindicats en el recurs.

NOVÈ. A continuació, escau analitzar els retrets relacionats amb les ofertes presentades per les empreses PENINSULA i AUBAY en el sobre B. Al respecte, val a dir que es dona la circumstància que els motius del recurs es dirigeixen contra la valoració i contra l'atorgament de la puntuació. Així, tenint en compte la configuració dels plecs i la incidència que pot tenir el resultat de la valoració sobre les puntuacions obtingudes, així com les pretensions de l'empresa recurrent i les conseqüència derivades d'una eventual estimació, en aquest cas, en primer lloc s'analitzaran els aspectes vinculats a la valoració de les ofertes sotmeses a criteris subjectius.

Al respecte, en síntesi, l'empresa VERBIO sosté que les valoracions de les ofertes sotmeses a un judici de valor estan viciades d'arbitrarietat i de manca de motivació i debat les puntuacions atorgades en els criteris "1.1 Funcionalitats específiques de l'assistent virtual de veu" i 1.3 Valoració global de la solució".



Doc. original signat per:
Maria Àngels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYXGX3YEW42STHRHKCA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14

Pàgina 19 de 34



En particular, l'empresa recurrent dirigeix la seva argumentació a rebatre la puntuació obtinguda per l'empresa PENINSULA atès que en l'informe tècnic consta que aquesta licitadora no va presentar la documentació completa en relació amb el pla d'implementació i el pla d'explotació i evolutiu, motiu pel qual considera que hagués hagut d'obtenir una puntuació significativament inferior.

Així mateix, pel que fa al criteri "1.1 Funcionalitats específiques de l'assistent virtual de veu" l'empresa VERBIO vindica un tracte desigual entre licitadors, ja que la proposta de l'empresa AUBAY va obtenir menys puntuació per la manca d'exemples pràctics i l'insuficient desenvolupament funcional dels casos previstos al PPT i, en canvi, la proposta de l'empresa PENINSULA que, al seu parer, té carències més greus (demostració insuficient, absència de traçabilitat i absència de pla d'explotació i evolutiu) se li va atorgar una puntuació molt superior.

En aquest sentit, fent valdre que en l'informe dels serveis tècnics de l'òrgan de contractació consta que l'entorn de demostració d'aquesta licitadora presenta deficiències i un retard en la resposta importants i es troba a faltar la visualització de les interaccions reals, motius pels quals considera que hagués hagut d'obtenir menys puntuació.

Pel que fa als retrets quant a la valoració del criteri "1.3 Valoració global de la solució", l'empresa VERBIO defensa que l'expressió "*La solució ha de ser d'un fabricant de tecnologia de reconeixement de veu, veus sintètiques i processament de llenguatge natural*" ha d'interpretar-se en el sentit que la solució oferta ha de ser "*propiedad de un licitador fabricante de estas soluciones*". Partint de l'anterior, manifesta que ni l'empresa PENINSULA, ni l'empresa AUBAY són fabricants d'aquest tipus de solucions i, per tant, considera que haurien d'haver obtingut un punt menys en aquest criteri d'adjudicació.

Així doncs, per l'enjudiciament d'aquestes al·legacions escau portar a col·lació la configuració dels criteris subjectius establerta en els plecs, concretament, en l'annex IV dels plecs el qual els fixa en els termes següents:

Criteris de valoració dependents d'un judici de valor – sobre B

(.../...)



Doc. original signat per:
Maria Àngels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYLQXGX3YEW42STHRHKCA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14

Pàgina 20 de 34



- 1.1 Funcionalitats específiques de l'assistent virtual de veu (fins a 14 punts):



- Es valorarà, a través d'exemples reals, la capacitat per poder captar/transcriure la informació recollida de la trucada, i ser capaç d'executar el circuit establert pel CCSPT, en cas de resolució diferida o immediata, en els casos més prevalents definits al PPT (anul·lació de cita, consulta de cites futures, contacte de centres del CCSPT, redireccionament de trucades). Es valorarà identificació de tots els agents que entren en lloc en la resolució dels casos d'escrits. Fins a 7 punts.
- Es valorarà, a través d'exemples reals, la capacitat de realització de trucada autònoma a col·lectius específics seguint un algorisme de preguntes i una proposta en funció de les respostes. Fins a 7 punts

(.../...)

- 1.3 Avaluació global de la solució (fins a 4 punts).



- La solució ha de ser d'un fabricant de tecnologia de reconeixement de veu, veus sintètiques i processament de llenguatge natural. Es valorarà l'explicació del procés d'implantació en una altre entitat, i identificació de pros/contres i red flags. Es valorarà identificar les integracions necessàries. Es valorarà les integracions ja disponibles. Fins a 1 punt.
- Valoració dels perfils que conformaran l'equip que durà a terme el projecte, a través del currículum anonimitzat de les persones que hi participaran. Fins a 1 punt.
- Es valorarà el roadmap de l'entorn, amb 1 actualització major per any. Cal facilitar el roadmap i llistat d'actualitzacions fetes i previstes de la solució. Fins a 1 punt.
- Es valorarà el procés/circuit per activar la generació d'alarmes en relació la insatisfacció de l'usuari. Fins a 1 punt.

Del contingut de l'annex IV dels plecs queda palès la puntuació màxima assignada a cadascun d'aquests criteris d'adjudicació, la seva divisió entre els aspectes i requeriments valorables i la definició d'aquest extrems.

Així mateix, cal analitzar el contingut de l'informe tècnic de valoració de les ofertes valorables mitjançant criteris sotmesos a un judici de valor (document núm. 13):

INFORME TÈCNIC D'AVUACIÓ DELS CRITERIS DE VALORACIÓ D'UN JUDICI DE VALOR (SOBRE B) EMÈS EN RELACIÓ LA CONTRACTACIÓ SERVEI D'ÚS DE LA PLATAFORMA DE RECONeixEMENT DE VEU I IA. EXPEDIENT 25SER0893P

(.../...)



Doc. original signat per:
Maria Àngels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYXGX3YEW42STHRHKCA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14



AUBAY enfoca la seva proposta des de la perspectiva de demanda del PPT. Aporta un pla d'implantació de l'eina. Aporta un pla d'explotació, evolutiu i manteniment i suport.

ORANGE fa un recorregut per la solució proposada i pels criteris subjectius d'avaluació. Aporta un pla d'implantació de l'eina. Aporta un pla d'explotació, evolutiu i manteniment i suport.

PENINSULA, a la part final del document, segueix els punts descrits a la PPT explicant com s'ajusta la seva solució. Aporta un petit pla d'implantació de l'eina. Es troba a faltar el pla d'explotació i evolutiu tot i que explica el roadmap de la solució. Aporta un petit pla de manteniment i suport.

VERBIO fa una passada extensa sobre la seva pròpia solució, i incorpora o identifica aquells punts valorables sota judici de valor o inclosos a la PPT. Aporta un pla d'implantació de l'eina. Aporta un pla d'explotació, evolutiu i manteniment i suport.

Un cop expressat aquest punt, es procedeix a la valoració dels criteris de valoració d'un judici de valor.

1 Valoració tècnica del servei: (Fins a 20 punts)

S'han valorat els següents aspectes de les propostes presentades.

1.1 Funcionalitats específiques de l'assistent virtual de veu (fins a 14 punts):

Es valorarà, a través d'exemples reals, la capacitat per poder captar/transcriure la informació recollida de la trucada, i ser capaç d'executar el circuit establert pel CCSPT, en cas de resolució diferida o immediata, en els casos mes prevalents definits al PPT (anul·lació de cita, consulta de cites futures, contacte de centres del CCSPT, redireccionament de trucades). Es valorarà identificació de tots els agents que entren en lloc en la resolució dels casos d'escrits. (fins a 7 punts).

AUBAY: 3 punts.

Dins de la proposta d'Aubay es defineix molt bé la infraestructura i muntatge de l'entorn. S'identifica circuits que segueix la trucada passant per aquesta infraestructura i s'identifiquen tasques tècniques a realitzar, però no s'identifica exemples reals dels casos mes prevalents. No s'identifica tampoc la identificació dels agents que entren en lloc en aquests casos descrits en la PPT.

ORANGE: 4 punts.

Orange descriu a la seva proposta el que la seva solució permet en relació la recepció de les trucades, en els casos prevalents descrits a la PPT, però no inclou casos reals. Identifica els agents que hi participen en el circuit.

PENINSULA: 6 punts.

Península ha habilitat un entorn demo accessible des de una trucada on es pot valorar els casos prevalents descrits a la PPT. S'identifica un retard considerable un cop s'interactua amb el Voicebot i s'espera la resposta, potser imputable a que es una demo, o no. Identifica els agents que hi participen però no en quin moment ho fa segons l'entrada multimodal que se'n faci ús. Aporta també un entorn demo de la plataforma que recull les converses amb l'usuari i se'n pot interactuar, però no s'ha pogut veure la conversació realitzada prèviament al voicebot facilitat com a demo.

VERBIO: 6 punts.

Verbio explica el projecte que ha dut a terme en un altres organisme, posant en funcionament els seus productes. Explica a grans trets les fases del procés d'implantació i els resultats obtinguts, havent identificat les lliçons apreses i els problemes trobats. Presenta nombrosos exemples/simulacions pels casos mes prevalents descrits a la PPT. Identifica els agents que entren en lloc en els circuits de trucades.

	AUBAY	ORANGE	PENINSULA	VERBIO
PUNTUACIÓ	3	4	6	6



Doc. original signat per:
Maria Àngels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYLQXGX3YEW42STHRHKCA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14

Pàgina 22 de 34



Es valorarà, a través d'exemples reals, la capacitat de realització de trucada autònoma a col·lectius específics seguint un algoritme de preguntes i una proposta en funció de les respostes. (fins a 7 punts)

AUBAY: 1 punt.

No s'identifiquen casos reals d'exemple en l'autonomia de l'eina per realitzar campanyes de trucades a col·lectius específics

ORANGE: 1 punt.

Igualment, la solució proposada per defineix les seves capacitats sense aportar exemple real.

PENINSULA: 5 punts.

EL mateix entorn de gestió de les trucades s'identifica l'opció de trucada autònoma a col·lectius específics per a la realització de campanyes. S'aporta un exemple concret de canvi de cites amb les possibilitats que s'hi poden contemplar.

VERBIO: 6 punts.

Es presenta vaires simulacions d'una possible trucada autònoma de recordatori de cita, anul·lació de cita amb i sense transferència a agent.

	AUBAY	ORANGE	PENINSULA	VERBIO
PUNTUACIÓ	1	1	5	6

Arribats a aquest punt, convé recordar que d'acord amb la doctrina exposada en el fonament jurídic sisè la funció revisora del Tribunal impedeix que pugui substituir la competència dels òrgans de contractació i els seus òrgans d'assistència i assessorament, que són els competents per dictar els actes i informes corresponents en el decurs del procediment de contractació (per totes, en supòsits substancialment idèntics al present, resolucions 15/2018 i 10/2018). Altrament, s'estaria davant un supòsit d'incompetència material sancionada amb nul·litat radical ex article 47.1.b) de la LPAC.

Així en aquesta fase la funció revisora del Tribunal queda residenciada als aspectes formals de la valoració, en especial, en aquest cas, a la motivació dels actes, d'acord amb el que s'ha exposat *ut supra*. Altrament s'estaria davant un supòsit d'incompetència material sancionada amb nul·litat radical per l'article 39.1 de la LCSP en connexió amb l' article 47.1.b) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Així, en seu de motivació, fora d'aquests límits, el Tribunal ha de respectar els resultats de la valoració atès que en cap cas és possible la substitució del judici tècnic de qui valora els diferents criteris d'adjudicació pel criteri de la part recurrent o el d'aquest Tribunal (en aquest sentit, les resolucions 91/2018, 58/2018 i 145/2015).

En efecte, sobre la motivació de l'informe tècnic de valoració de les ofertes i, amb aquest, de l'adjudicació del contracte, existeix una àmplia i consolidada doctrina. A tal efectes aquest



Doc. original signat per:
Maria Àngels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYXGX3YEW42STHRHKCA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14



Tribunal ha tingut l'ocasió de pronunciar-se reiteradament (entre moltes altres, resolucions 468/2023, 178/2021, 155/2021, 052/2021, 61/2017, 12/2017, 138/2016, 20/2016, 190/2015, 132/2014 i 30/2014), en l'adjudicació dels contractes tenen un pes cabdal els informes tècnics de valoració, els quals analitzen les ofertes segons els criteris de valoració establerts en la licitació, les comparen, ponderen i assignen la puntuació establerta en els plecs per a cadascun d'ells s'exterioritzen les característiques que presentin que les facin mereixedores de la major o menor puntuació que en resulti.

En aquest sentit, és criteri constant aquell segons el qual no cal que l'informe de valoració sigui exhaustiu, però sí ha de ser racional i suficient (sentències del Tribunal Suprem de 13 de gener de 2000, 15 de juny de 1998, 9 de març de 1998 i 20 de gener de 1998, entre d'altres).

Amb paraules del Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Aragón (TACPA) en els acords 3 i 12/2012:

"Ponderar es determinar el valor de una proposición y asignar, a cada una de las mismas, un valor distinto en función de sus características — una vez examinadas y comparadas con detenimiento —, y de forma objetiva y razonada, considerando, imparcialmente, los aspectos contrapuestos de las ofertas. La ponderación es imprescindible en la aplicación de los criterios de valoración, pues determina, a la postre, el resultado de la adjudicación."

"Los informes de valoración han de contener las razones por las que determinadas condiciones de calidad sobre las establecidas en los Pliegos son tomadas en consideración o no se aceptan y valoran, pues lo contrario no puede ser admitido por resultar imposible de revisar, pudiendo incurrir en causa de anulación."

O també, l'Órgano Administrativo de Recursos Contractuales d'Euskadi (OARCE), a la Resolució núm. 136/2023 es pronuncia en els termes següents:

"Sobre el contenido mínimo que debe satisfacer la motivación de la adjudicación para cumplir las funciones que la LCSP le encomienda, como posibilitar a los interesados la interposición de un recurso debidamente fundado (artículo 151.2 de la LCSP) y facilitar a este Órgano el control del ejercicio de la discrecionalidad técnica que ampara al poder adjudicador, se ha pronunciado el OARC / KEAO en reiteradas ocasiones (ver, por todas, su Resolución 209/2019). En síntesis, la motivación debe expresar el material o las fuentes de información sobre las que va a operar el juicio técnico, consignar los criterios de valoración que se utilizarán para emitir dicho juicio técnico y, lo que es especialmente importante en este caso, expresar por qué la aplicación de esos criterios conduce al resultado individualizado que otorga la preferencia a un licitador frente a los demás."



Doc. original signat per:
Maria Àngels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYLLQXGX3YEW42STHRHKCA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14

Pàgina 24 de 34



Especialment il·lustrativa en aquesta qüestió va ser la Sentència del Tribunal Suprem de 24 de setembre de 2014, quan va afirmar:

"Y a este respecto se ha declarado que ese contenido debe cumplir al menos estas principales exigencias: (a) expresar el material o las fuentes de información sobre las que va a operar el juicio técnico; (b) consignar los criterios de valoración cualitativa que se utilizarán para emitir el juicio técnico; y (c) expresar por qué la aplicación de esos criterios conduce al resultado individualizado que otorga la preferencia a un candidato frente a los demás."

En termes similars, valgui citar també la Sentència del Tribunal General de la Unió Europea, de 13 de desembre de 2013, *European Dynamics Luxembourg SA i Evropaiki Dynamiki – Proigmena Systimata Tilepikoinonion Pliroforikis kai Tilematikis AE* (T-165/2012), en la qual va indicar que allò determinant de la motivació és que les licitadores puguin comprendre la justificació de les seves puntuacions, i la Sentència del dit Tribunal de 14 de desembre de 2017 (T-164/2015), en la qual va insistir en la finalitat de la motivació, assenyalant que el fet que no es pugui exigir a l'òrgan de contractació que efectuï una anàlisi comparativa detallada de les ofertes seleccionades, no pot en cap cas conduir a què els comentaris lliurats a les licitadores no mostrin clarament i inequívocament el seu raonament.

Així, el llinar que separa la discrecionalitat tècnica en la valoració de les ofertes de l'arbitrarietat rau en la motivació de les valoracions, és a dir, l'exteriorització dels motius que han portat l'òrgan de valoració a emetre unes puntuacions o unes altres a cadascuna de les ofertes tècniques licitadores, a la vista dels seus aspectes contraposats i amb subjecció als requeriments tècnics marcats en el plec de prescripcions tècniques i als criteris i paràmetres de valoració establerts en el plec de clàusules administratives particulars.

Doncs bé, traslladant la doctrina esmentada al supòsit enjudiciat, de la lectura de l'informe tècnic de valoració de les ofertes sotmeses a un judici de valor en relació als aspectes esgrimits en el recurs s'observa el següent:

- Prèviament a la valoració de les ofertes presentades, els serveis tècnics de l'òrgan de contractació fan una descripció breu de com les empreses licitadores han exposat les seves propostes i, en línies generals, l'esquema que han seguit i els documents o informació que han aportat, indicant també aquells extrems que tot i no haver-se requerit expressament en els plecs s'han trobat a faltar; ara bé d'aquesta exposició no es pot deduir que aquests defectes o mancances per si mateixes hagin estat determinants en la valoració de les ofertes, tal com pretén fer valdre la recurrent



Doc. original signat per:
Maria Angels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYQXGX3YEW42STHRHKCA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14

Pàgina 25 de 34



- respecte les deficiències de l'oferta de l'empresa PENINSULA en relació amb el pla d'implementació i el pla d'explotació i evolutiu de la solució.
- Pel que fa a la valoració, s'aprecia que si bé amb termes generals l'informe tècnic exposa les deficiències apreciades en cadascuna de les ofertes respecte als aspectes valorables de conformitat amb allò establert en l'annex IV dels plecs i atorga a cadascuna d'elles, dins dels paràmetres establerts en els plecs, la puntuació que es considera avinent segons la valoració realitzada.
 - Així, pel que fa al primer bloc d'aspectes a valorar en el criteri "1.1 Funcionalitats específiques de l'assistent virtual de veu", és possible deduir per què l'oferta presentada per PENINSULA tot i presentar defectes en la demostració presentada mereix, a judici tècnic de l'òrgan de contractació, el qual no ha estat desvirtuat pels motius al·legats per la recurrent, obté un total de 6 punts sobre el 7 punts possibles en aquest apartat.

Així les coses, del contingut de l'informe s'aprecia, encara que sigui de manera succinta, una justificació de les valoracions atorgades a cadascuna de les ofertes, suficient per permetre una comprensió racional dels aspectes descriptius i diferencials que les fonamenten i les fan mereixedores de les puntuacions assignades.

Ergo, tot i que és cert que la valoració efectuada hauria pogut contenir un major grau de detall en l'exposició sobre la rellevància de les mancances o deficiències de les ofertes i les conseqüències des del punt de vista de les puntuacions assignades a cada criteri d'adjudicació, extrem que, si més no, d'haver-se expressat hagués permès dissipar els dubtes plantejats en els recurs objecte d'aquesta resolució, també ho és que de la seva lectura s'infereixen quins elements o factors, d'acord amb la configuració del criteri d'adjudicació, han conduït a atorgar les puntuacions indicades en cadascuna de les ofertes presentades. Per tant, aquest Tribunal no arriba a apreciar els motius d'impugnació al·legats per la part actora respecte a aquesta qüestió.

Pel que fa als retrets quant a la valoració del criteri "1.3 Valoració global de la solució", convé recordar que els plecs, en no haver estat impugnats en temps i forma i declarades nul·les les seves clàusules i prescripcions, van esdevenir *lex inter partes* i, com a tal llei del contracte, vinculants per a totes les parts.

Davant això cal tenir en compte que en la interpretació dels plecs és possible l'aplicació supletòria de les normes del Codi civil, com l'article 1.281 que estableix que si el termes del



Doc. original signat per:
Maria Àngels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYLQXGX3YEW42STHRHKCA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14

Pàgina 26 de 34



contracte són clars i no deixen lloc a dubtes sobre la intenció dels contractants, caldrà estar al sentit literal de les seves clàusules, recollint així el principi *in claris non fit interpretatio* (a més de les ja citades, resolucions 94/2024, 2/2024, 145/2023, 359/2022, 1/2021, 386/2020, 310/2020, 102/2020, 278/2018, 78/2016, 29/2016, 78/2015, 53/2015 i 179/2014, i sentències del Tribunal Suprem de 13 de maig de 1982, de 8 de juny de 1984 i de 19 març de 2001).

Així, les exigències dels plecs han de ser interpretades de manera que no suposin obstacles injustificats als principis generals que guien la contractació pública recollits a l'article 1 de la LCSP. En aquest mateix sentit es pronuncia l'article 132 de la LCSP quan exigeix que els òrgans de contractació han de donar als candidats i licitadors un tractament igualitari i no discriminatori i han d'ajustar la seva actuació al principi de transparència.

Així mateix, cal recordar que en tractar-se la qüestió de fons d'un supòsit d'apreciació de les característiques de les ofertes licitadores per determinar si compleixen les previsions dels plecs, hi juga també el factor de la potestat d'interpretació dels plecs, que correspon a l'òrgan de contractació, la qual resta sotmesa al control dels tribunals en la mesura que s'hi adverteixi error, obscuritat o contradicció amb l'objecte i finalitat del contracte (per totes, resolucions 106/2022, 21/2021, 383/2020, 206/2020, 24/2020).

En aquest sentit, al seu torn l'òrgan de contractació ha manifestat que el PPT no demana a les empreses licitadores que siguin fabricants propis d'aquest tipus de solucions, sinó que la solució que es proposi l'ha d'haver adquirit d'un fabricant de reconeixement de veu.

En efecte, de la lectura de l'annex IV en relació amb aquest criteri d'adjudicació queda palès que els plecs preveïen que *"la solució ha de ser d'un fabricant de tecnologia de reconeixement de veu, veus sintètiques i processament de llenguatge natural"*. D'aquesta redacció *prima facie* no es dedueix que per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació necessàriament les empreses licitadores hagin de ser fabricants de tecnologia de reconeixement de veus, veus sintètiques i processament del llenguatge natural, sinó que la solució oferta ha de ser d'un fabricant d'aquest tipus de tecnologia, per tant, d'acord amb la doctrina exposada, aquest Tribunal ha d'estar l'interpretació efectuada pel PARC TAULI.

De tot l'exposat i tenint en compte que les raons que fonamenten el recurs pivoten al voltant d'aspectes essencialment tècnics de les ofertes, de conformitat amb la doctrina exposada respecte als límits de la funció revisora d'aquest Tribunal i la discrecionalitat tècnica de l'òrgan de contractació la qual no ha quedat desvirtuada per la part recurrent, ni s'aprecia arbitriarietat, discriminació, ni error patent en la valoració realitzada per l'òrgan de contractació dels





aspectes enjudiciats fins al moment, escau desestimar també els motius analitzats en aquest fonament jurídic.

DESÈ. Continuant amb l'enjudiciament de les qüestions relacionades amb l'examen de les ofertes sotmeses a criteris de judici de valor i partint del fet, que de conformitat amb els pronunciaments anteriors, els motius al·legats en el recurs respecte a les valoracions de les ofertes s'han desestimat, ara escau analitzar si procedeix l'exclusió de l'empresa AUBAY, segona classificada, per manca d'assoliment de la puntuació mínima requerida en la valoració dels criteris de judici de valor i, consegüentment, si l'oferta presentada per l'empresa PENINSULA incorre en presumpció d'anormalitat.

En particular, l'empresa recurrent assenyala que la puntuació total assignada en els criteris d'adjudicació corresponents al sobre B a l'oferta presentada per l'empresa AUBAY (10,5 punts) no es correspon amb la suma efectiva de les valoracions de cadascun dels apartats d'aquests criteris (9,5 punts).

Tenint en compte l'anterior, exposa que la veritable puntuació resultant de l'oferta de l'empresa AUBAY (9,5 punts) implicaria la seva exclusió del procediment de licitació, ja que de conformitat amb allò establert en els plecs aquesta no arribaria a assolir el llindar mínim dels 10 punts en la puntuació corresponent als criteris subjectius. I, afegeix que l'anterior faria que la proposta de l'empresa PENINSULA es situés en presumpció d'anormalitat d'acord amb les previsions dels plecs.

Per tal d'analitzar aquesta pretensió, escau revisar el contingut dels plecs en relació als criteris de valoració i l'establiment d'aquesta puntuació mínima. En concret, la puntuació mínima s'estableix en l'annex IV dels plecs en la part que regula els criteris sotmesos a judici de valor (sobre B) en els termes següents:



Doc. original signat per:
Maria Àngels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYLQXGX3YEW42STHRHKKA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14

Pàgina 28 de 34



Regles per a la valoració dels criteris:

Es valorarà la proposició tècnica en relació als criteris sotmesos a judici de valor d'acord amb els valors numèrics establerts per a cada criteri. Posteriorment s'ordenaran les diferents propostes valorades per ordre decreixent i s'aplicarà la fórmula següent per obtenir la puntuació de cadascun dels criteris: La fórmula s'ha d'aplicar a cada criteri i després obtenir la puntuació total.

$$Pop = P \times \frac{VTop}{VTm}$$

Pop= Puntuació de l'oferta a Valorar

P = Punts criteri

VTop = Valoració Tècnica de l'oferta que es puntua

VTm = Valoració Tècnica de l'oferta millor valorada de totes

Condicció per a la puntuació de les valoracions:

S'estableix, en relació a cada criteri, un llindar mínim d'aplicació de la fórmula.

- 1) Si cap valoració de les ofertes supera el 50% del valor màxim previst per a cada criteri, no s'aplicarà la fórmula anterior i totes les ofertes obtindran, com a puntuació final, el valor obtingut en la fase de valoració, en aquest cas les valoracions finals han de superar els llindars de qualitat establerts en cada lot per poder passar a la valoració del sobre C.
- 2) Només que una valoració de les ofertes superi el 50% previst en algun dels criteris, entrarà en joc la fórmula per a totes les ofertes i totes seran puntuades en aplicació de la fórmula.

No passaran a la següent fase de valoració del sobre C i quedaran excloses aquelles propostes tècniques que no superin els llindars mínims indicats:

- Llindar mínim de qualitat en cas que no s'apliqui la fórmula – **puntuació mínima de 6 punts.**
- Llindar mínim de qualitat en cas que s'apliqui la fórmula – **puntuació mínima de 10 punts.**

De la lectura d'aquest annex queda palès que existeix una regla per a l'aplicació de la fórmula fixada en els plecs i, que en qualsevol cas, és a dir, en aplicació o no d'aquesta fórmula, hi ha un llindar mínim de puntuació per sota del qual les ofertes que no l'assoleixin quedaran excloses i no passaran a la fase de valoració dels criteris automàtics.

Doncs bé, de l'anàlisi del contingut de l'informe tècnic de valoració de les ofertes avaluable mitjançant criteris d'adjudicació sotmesos a un judici de valor (document núm. 13), s'observa que, d'acord amb les puntuacions assignades a cadascuna de les ofertes, era necessària l'aplicació de la fórmula establerta en els plecs, fet que, tal com reconeix l'òrgan de contractació, no es va efectuar ja que el PARC TAULI es va limitar a sumar els resultats obtinguts en cadascun dels criteris d'adjudicació sotmesos a un judici de valor.



Doc. original signat per:
Maria Àngels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYQLQXGX3YEW42STHRHKKA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14



Ergo, amb independència que efectivament la suma total de les puntuacions de l'oferta de l'empresa AUBAY no correspon amb la realitat, el cert és que el que resulta rellevant en aquest cas, és que l'òrgan de contractació no va aplicar allò establert en els plecs, fet que suposa un incompliment de la doctrina *lex inter partes* explicada en el fonament jurídic sisè.

I, és que tal com s'ha avançat l'òrgan de contractació reconeix aquest error i ara en l'informe ex article 56.2 de la LCSP ha intentat esmenar la manca d'aplicació de la fórmula establerta en l'annex IV dels plecs indicant que les puntuacions assignades en aplicació de la fórmula a les propostes avaluable mitjançant criteris d'adjudicació subjectius són els següents:

	AUBAY	ORANGE	PENINSULA	VERBIO
PUNTUACIÓ	10,56	12,22	18,89	20

Seguidament, de conformitat amb aquest resultat, el PARC TAULI defensa que cap de les ofertes es troba per sota del llindar establert en els plecs per passar a la fase de valoració dels criteris d'adjudicació automàtics i que en cap cas aquest error ha afectat la classificació final de les ofertes:

	AUBAY	ORANGE	PENINSULA	VERBIO
SOBRE B	10,56	12,22	18,89	20
ECONOMICA	62,70	43,09	66,00	49,42
SOBRE C	14	14	14	14
TOTAL	87,26	69,31	98,89	83,42

Aquest reconeixement per part de l'òrgan de contractació no s'aprecia manifestament contrari a l'ordenament jurídic en obeir a les pròpies pautes de puntuació fixades en la documentació contractual acceptades per totes les parts; ara bé, cal determinar si aquesta errada pot ser esmenada en via de recurs en l'informe ex article 56 de la LCSP i en cas que no sigui possible, quina seria la conseqüència.

Doncs bé, cal tenir en compte que si bé és cert que la correcció d'aquest error, *a priori*, no afecta a l'ordre de classificació de les ofertes, sí pot condicionar l'adjudicació del contracte, atès que podria tenir incidència en la detecció d'ofertes amb valors anormals o desproporcionats, d'acord amb l'article 149 de la LCSP i de conformitat amb la clàusula 14.5 del PCAP:





14.5 Ofertes amb valors anormals o desproporcionats

La determinació de les ofertes que presentin uns valors anormals s'ha de dur a terme en funció dels límits i els paràmetres objectius establerts a l'annex IV. Per al cas que no es determini un procediment específic respecte a la determinació de les ofertes que presentin valors anormals o desproporcionats, s'aplicarà el següent procediment:

- Si hi ha un únic licitador, quan la seva oferta econòmica sigui inferior al pressupost base de licitació en més d'un 25%.

- Si hi ha més d'un licitador:

- Quan l'oferta econòmica sigui inferior en més d'un 20% de la mitjana de les ofertes de tots els licitadors admesos.

- Quan l'oferta econòmica sigui inferior en almenys un 15% a la mitjana de les ofertes econòmiques presentades per les empreses licitadores i la baixa no superi el 20%, s'analitzaran la resta de circumstàncies de la proposició, en relació únicament als criteris de valoració susceptibles de judici de valor, d'acord amb el següent procediment:

1. s'obtindrà la mitjana aritmètica de la puntuació obtinguda per les empreses licitadores, excepte d'aquelles que hagin estat excloses per no reunir els requeriments tècnics mínims, si s'escau.
2. a partir d'aquesta dada, es calcularà la desviació de cada una de les puntuacions obtingudes per les empreses licitadores respecte a la mitjana de les puntuacions.
3. finalment, s'obtindrà la mitjana aritmètica de les desviacions obtingudes, en valor absolut, és a dir, sense tenir en compte el signe més o menys.

A partir d'aquests paràmetres, es considerarà que una oferta es troba incursa en valor anormal o desproporcionat, quan la puntuació obtinguda en relació als criteris susceptibles de judici de valor estigui per damunt del valor que resulti de la suma de les variables 1 i 3, i que, al mateix temps, la seva oferta econòmica sigui inferior en almenys un 15% a la mitjana de totes les ofertes econòmiques presentades.

Aquest no és un aspecte fútil més quan l'òrgan de contractació, en l'informe ex article 56 de la LCSP, ha reconegut que en el moment processal adequat no va comprovar si alguna de les ofertes presentades incorria en valors anormals o desproporcionats. En efecte, el PARC TAULI exposa que ha detectat que l'oferta de l'empresa PENINSULA es troba en una possible baixa temerària motiu pel qual amb posterioritat a l'adjudicació i abans de la seva formalització ha obert la peça separada d'anormalitat, fet que enllaça amb els motius vindicats per la recurrent.

Així, ja d'entrada, la manca de tramitació de la peça d'anormalitat ha de fer claudicar l'adjudicació del contracte a favor de l'empresa PENINSULA, atès que l'adjudicació quedaria





pendent del resultat de la tramitació de la peça separada de l'anormalitat, circumstància que està intrínsecament vinculada amb els motius exposats en el recurs.

Tenint en compte l'anterior, escau estimar el recurs als efectes de retrotraure les actuacions al moment d'atorgar les puntuacions a les ofertes pels criteris dependents d'un judici de valor a fi i efecte que s'apliqui la fórmula establerta en l'annex IV dels plecs i es prossegueixi la tramitació del procediment obrint la peça separada de l'article 149 de la LCSP.

En aquest sentit, val a dir que aquesta retroacció és possible jurídicament en tant que, tal com no resulta aïllat en la doctrina, no s'està davant el cas que la retroacció de les actuacions comporti haver de tornar a apreciar tècnicament i emetre els judicis de valor de les ofertes de totes les empreses licitadores pels criteris sotmesos a judici de valor i això ja no sigui possible perquè es té coneixement de les ofertes econòmiques i avaluables automàticament de totes les empreses -que poden "contaminar" l'emissió de les noves apreciacions-, sinó simplement a aplicar la fórmula prevista en l'annex IV dels plecs, a raó dels judicis de valor ja emesos en el seu moment en l'informe tècnic de valoració, que no queden alterats, i això és un defecte esmenable de caràcter automàtic i mecànic (per totes, les resolucions 206/2022, 10/2021, 118/2020, 336/2019, 107/2019 i 81/2019 d'aquest Tribunal).

ONZÈ. Finalment, pel que fa a les qüestions vinculades amb la manca d'acreditació de l'experiència prèvia per part de l'empresa PENINSULA, com a criteri de solvència tècnica de conformitat amb els plecs, com sigui que del resultat de la retroacció podria derivar-se que aquesta empresa resultés novament adjudicatària, aquest Tribunal constata que, a partir de l'examen de l'expedient de contractació, la mesa de contractació, com a òrgan competent per realitzar aquesta funció ex article 326.2 a) de la LCSP, no ha realitzat una valoració de la documentació aportada per l'empresa PENINSULA en el tràmit ex article 150.2 de la LCSP.

Així les coses, davant una eventual adjudicació del contracte, és necessari que l'òrgan competent efectui i exterioritzi l'anàlisi del compliment dels requisits previs a l'adjudicació del contracte d'acord amb allò establert en l'annex del QC del PCAP i de conformitat amb la doctrina abastament consolidada per aquest Tribunal segons la qual l'anàlisi tècnica de l'experiència prèvia de l'empresa proposada adjudicatària com a requisit de solvència tècnica, s'ha d'efectuar als efectes que permeti concloure que l'empresa pot assumir amb èxit l'execució del contracte (en aquest sentit, per totes, les resolucions 33/2025, 398/2024,



Doc. original signat per:
Maria Àngels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYLQXGX3YEW42STHRHKCA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14

Pàgina 32 de 34



577/2023, 63/2020, 112/2018, 73/2018 i 1040/2016 del TACRC i les resolucions 33/2025 169/2023, 47/2023 i 208/2021 d'aquest Tribunal).

D'acord amb l'exposat i vistos els preceptes legals d'aplicació, reunit en sessió, aquest Tribunal

ACORDA

- 1.- Estimar parcialment el recurs especial en matèria de contractació interposat per C.P.V., en nom i representació de l'empresa VERBIO TECHNOLOGIES, SL, contra l'adjudicació del contracte del servei de migració *call center* per implantar un sistema de reconeixement de veu i intel·ligència artificial, licitat pel CONSORCI CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ DE SABADELL (expedient 25SER0893P), en el sentit indicat en els fonaments jurídics desè i onzè.
- 2.- Aixecar la suspensió automàtica de l'adjudicació prevista en l'article 53 de la LCSP, a l'empara del que disposa l'article 57.3 del mateix cos legal.
- 3.- Declarar que no s'aprecia la concurrència de temeritat o mala fe en la interposició del recurs, per la qual cosa no escau la imposició de la sanció prevista en l'article 58.2 de la LCSP.
- 4.- Indicar a l'òrgan de contractació que, d'acord amb l'article 57.4 de la LCSP, haurà de donar compte al Tribunal de les actuacions que adopti per donar compliment a aquesta resolució.
- 5.- Notificar aquesta resolució a totes les parts.

Aquesta resolució posa fi a la via administrativa i és directament executiva sense perjudici que es pugui interposar recurs contenciós administratiu davant la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos, a comptar des de l'endemà de la recepció d'aquesta notificació, de conformitat amb el disposat en els articles 10.1 k) i 46.1 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, i en l'article 59 de la LCSP.



Doc. original signat per:
Maria Àngels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYQLXGX3YEW42STHRHKCA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14



Aprovat per unanimitat dels membres del Tribunal Català de Contractes del Sector Públic en la sessió de 16 de juliol de 2025.

Vist i plau

M. Àngels Alonso Rodríguez
Secretària

Carme Lucena Cayuela
Presidenta



Doc. original signat per:
Maria Àngels Alonso Rodríguez
17/07/2025,
Maria Carmen Lucena Cayuela
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 17/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0QKQ4FV4EHYLLQXGX3YEW42STHRHKKCA7

Data creació còpia:
17/07/2025 11:30:14

Pàgina 34 de 34