



TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE RECURSOS CONTRACTUALES
(Plaza del Carmen)

Expte (SIM). 1087/2024.

Expediente recurrido: 2SE/2024.- “CONTRATO DE SERVICIOS DE CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU) PARA EL AYUNTAMIENTO DE GRANADA”

Recurrente: **SILVANIA ORDENADORES, S.L.**

RESOLUCION

Examinado el recurso interpuesto por SILVANIA ORDENADORES, S.L. (en adelante la recurrente) contra los pliegos que rigen la licitación del contrato de servicios de Centro de Atención a Usuarios (CAU) para el Ayuntamiento de Granada tras la formalización de los trámites fijados en el artículo 56 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, (en adelante LCSP), y tras la presentación de las alegaciones que han convenido a las partes, se dicta la presente **RESOLUCIÓN** que se basa en los siguientes:

ANTECEDENTES DE HECHO:

PRIMERO.- La Junta de Gobierno Local en su sesión ordinaria de fecha 19 de abril de 2024 adoptó acuerdo núm. 434 aprobando el expediente de contratación relativo al procedimiento abierto para adjudicar el **CONTRATO DE SERVICIOS DE CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU) PARA EL AYUNTAMIENTO DE GRANADA** y disponiendo la apertura del procedimiento de adjudicación.

El anuncio de licitación y el anuncio de publicación de pliegos fueron publicados en la Plataforma de Contratación del Sector Público en fechas 21 y 22 de abril de 2024 respectivamente, mientras que la publicación de la licitación en el Diario Oficial de la Unión Europea se produjo en fecha 22 de abril de 2024.

SEGUNDO.- Finalizado el plazo de presentación de proposiciones el pasado 9 de mayo de 2024, la mesa de contratación, en sesión celebrada el 10 de mayo, procedió a la calificación de la documentación presentada por la única licitadora en el procedimiento de contratación, la mercantil CIBERNOS CONSULTING S.A.U, así como a la apertura del archivo 2 “Criterios ponderables en función de un juicio de valor”, remitiéndose la documentación aportada a los Servicios Técnicos de la Dirección General de Ciudad Inteligente, Digitalización e Innovación.

TERCERO.- La mesa de contratación, con fecha 16 de mayo de 2024, procede a la valoración del archivo 2 “criterios ponderables en función de un juicio de valor”, conforme al informe emitido por los Servicios Técnicos de la Dirección General de Ciudad Inteligente, Digitalización e Innovación, de fecha 15 de mayo de 2024, así como a la apertura y valoración del archivo 3 de la única licitadora en el procedimiento, efectuando, a continuación la correspondiente propuesta de adjudicación.

CUARTO.- Con fecha 8 de mayo de 2024, por la recurrente, se presenta recurso especial en materia de contratación contra los pliegos.

Código seguro de verificación: **ERB3QBBQ78R304R22RF6**

La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección
<https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root>

Firmado por **GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO** /PRESIDENTE DE COLEGIO ARBITRAL 11-06-2024 08:52:02

Contiene 1 firma digital



Pag. 1 de 11



QUINTO.- Interesado el expediente y el correspondiente informe, se emite por la Dirección General de Contratación.

A los anteriores elementos fácticos, le son de aplicación los siguientes

FUNDAMENTOS DE DERECHO

1.- Legitimación activa y pasiva.-

La ostentan la recurrente, al amparo del artículo 48 LCSP y 44, 2, b) del mismo texto legal y este Tribunal al amparo de lo previsto en el artículo 1 de su Reglamento, publicado en el BOP número 125 de cuatro de julio de dos mil diecisiete.-

2.- Resumen del recurso.-

La recurrente impugna las siguientes cuestiones:

En el anuncio de licitación, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rigen el referido contrato, en el acuerdo se publica en el anexo 1, apartado 3 “ Presupuesto de contrato y crédito en que se ampara” detallando la memoria

Respecto de esta cuestión, afirma que en cuanto los gastos directos, “*se detalla que el personal está compuesto por 4 técnicos nivel C1, 4 técnicos nivel C3 y un jefe de Proyecto B1. Por lo que la asistencia técnica a los usuarios como bien especifica en los pliegos técnicos en las tareas son realizadas solamente por los técnicos de nivel C1 y C3.*

Sin embargo con ese número de técnicos, se incumple el contrato, ya que como aclaran en el punto 3.9, se necesitan el número mínimo de técnicos en cada nivel, (página 22) con un total de 9, que, También es una cifra errónea, y que hay contar con otro técnico mas adicional como mínimo para poder realizar los trabajos los fines de semana, días festivos y días de vacaciones, ya que el servicio es 365 días, 24 horas.

Por lo tanto el cálculo de personal se debería de haber basado en un número mínimo de 10 técnicos de más el jefe de proyecto y no de 8 como se ha realizado.

Respecto al importe de los 2 vehículos, el importe es más bajo del precio de mercado, ya que un vehículo que está operando 24 horas y otro un mínimo de 8 lleva supone un coste total casi del doble de importe ofertado.

El coste del call center exigible para la prestación del servicio, no se ha valorado, teniendo un coste anual de 4000 € aproximado.”

También afirma que el pliego de prescripciones técnicas se apartado 3.5 “Ámbito Geográfico para la prestación del Servicio” y 3.6 “Ámbito Tecnológico” se detalla el inventario, numero de dispositivos y ámbito geográfico.

Respecto de esta cuestión afirma que “*En el pliego de prescripciones técnicas en los apartados 3.5 y 3.6 se detalla el inventario y el ámbito geográfico que se ha utilizado como base para la prestación del servicio. El inventario facilitado es insuficiente y poco fiable, basándonos en el inventario facilitado donde aparecen un total de 2200 equipos (página 18) y posteriormente en*





TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE RECURSOS CONTRACTUALES (Plaza del Carmen)

la página 19, aparecen un total de 2162 equipos y 250 portátiles es decir un total de 2412 equipos, existiendo una diferencia de casi un 10 %.”

Otra alegación es que en el pliego de prescripciones técnicas en el apartado 4.4 se declara lo siguiente “*Los servicios se prestarán, por defecto, en una oficina situada en el término municipal de Granada, en un radio aproximado de 3 km como máximo desde el Complejo Administrativo “Mondragones” donde se ubicarán los técnicos de los niveles N1 y N2.*

Afirma en esta cuestión que “*Para la prestación del servicio N1 remoto y telefónico no es necesario un local en ese radio, por lo que está incurriendo en una limitación de concurrencia y competencia empresarial.*”

También alega que en el pliego técnico en el apartado 3.7 “Volumétricas” se detallan los ticket de años anteriores, así como una estimación de la incidencias de Telefonía y que en el pliego técnico apartado 6.2 “NIVELES DE SERVICIO (ANS) y 6.3 “INDICADORES” se detallan los indicadores, niveles tiempos y prioridades del servicio, afirmando que “*en el pliego técnico, apartado 3.7 “Volumetrías” no se facilitan la información sobre los tickets del año 2023 y lo que va de 2024, que son los datos más actuales y fiables para poder comprender el estado actual del servicio.*

Tampoco se facilita en número de llamadas recibidas ni ningún tipo de información en el call center, que es el nivel 1 de servicio, impidiendo tener una visión sobre el servicio N1 y los valores de los ANS.

En el pliego técnico, apartado 6.2 “Niveles de Servicio” y 6.3 “Indicadores”, se detallan los niveles exigidos, prioridades, tiempos y niveles de servicio.

Dichos tiempos y ANS no se justifica el cálculo, la metodología y Sistema utilizado por parte del ayuntamiento para el control seguimiento y exigencia de dichos niveles y tiempos.

Teniendo en cuenta que se cuenta con un parque informático de más de 2400 equipos informáticos, mas de 4000 teléfonos (fijos y móvil), 400 escáneres, 2200 usuarios y con una lista de más de 100 tareas a realizar de distintos departamentos (Ciberseguridad, Telefonía, Informática), resulta utópico que el tiempo máximo de respuesta sea de 15 segundos, o el porcentaje de llamadas atendidas en tiempo inferior sea >=90% o el porcentaje de ticket atendidos en tiempo inferior o igual al estipulado tanto nivel N1 y N2 sea => al 95%.

Dado la gran diversidad geográfica y localización de los edificios del contrato y con número de técnicos calculado en la memoria económica, estos niveles son utópicos e irreales.”

3.- Informe de la Dirección General.-

Requerido el preceptivo informe, se emite en el siguiente sentido:

Expediente: EI346/2023

Asunto: Informe al recurso especial en materia de contratación interpuesto por SILVANIA ORDENADORES

Código seguro de verificación: ERB3QBBQ78R304R22RF6

La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección
<https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root>

Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /PRESIDENTE DE COLEGIO ARBITRAL 11-06-2024 08:52:02

Contiene 1 firma digital



Pag. 3 de 11



SL

Visto el recurso interpuesto por SILVANIA ORDENADORES y consultados tanto el Pliego Técnico como el Pliego de Condiciones Administrativas, hacemos constar:

PRIMERO. Al punto 1:

En su página 20 el PPT indica que “el equipo debe tener como mínimo 8 técnicos y un Jefe Técnico de Operaciones. Es decisión del adjudicatario dimensionar el equipo de trabajo cumpliendo el mínimo antes indicado.”

Sobre los horarios de prestación del servicio, en la página 21 se indica que: por período de atención el horario de atención personalizada y recogida de llamadas y/o tickets (con incidencias y peticiones de servicio) para la realización de las tareas objeto de este pliego.

- Se denomina horario H1 al comprendido entre las 7:30 y 15:30 horas los días laborables.
- Se denomina horario H2 al comprendido entre las 15:30 y 23:30 horas de los días laborables.
- Se denomina horario H3 al comprendido entre las 23:30 y las 7:30 horas de los días laborables y las 24 horas los días no laborables (festivos y fines de semana).

Estos horarios no son cerrados y el adjudicatario tendrá que ofrecer capacidad de reacción y adaptación si así lo requiere el servicio, así como una estructuración horaria que permita una mejor prestación de los servicios objetos de este pliego.”

En la página 22 del PPT se especifica “En el horario H3, el técnico prestará servicio mediante guardias localizadas en ambos niveles de servicio. En este horario solamente se atenderá a usuarios de grupos preferentes (Policía, Bomberos, etc..).” y se muestra el siguiente cuadrante con propuesta de atención según los horarios y niveles de soporte establecidos:

En la página 22 del PPT se especifica “En el horario H3, el técnico prestará servicio mediante guardias localizadas en ambos niveles de servicio. En este horario solamente se atenderá a usuarios de grupos preferentes (Policía, Bomberos, etc..).”

Respecto del argumento de los vehículos, el informe señala que “En la página 46 del PCAP se calcula un coste de 19.200€ por dos vehículos durante el plazo de contrato, dos años.

Para otros costes que pueda implicar el uso de dos vehículos se puede considerar los Gastos Generales previstos en el PCAP, página 47, con un importe de 74.868,54 € para los dos años de contrato previstos.

Respecto del coste del Call Center, Para estos costes el PCAP indica en su página 47 un importe de 74.868,54 € como Gastos Generales para los dos años de contrato previstos.

Respecto del segundo argumento, el informe establece que “El PPT indica en su página 15 “Las localizaciones del Ayuntamiento de Granada donde se prestarán los servicios, junto con el número de equipos de puesto de trabajo estimado, son las siguientes:” y facilita una tabla que indica un total de 2.200 equipos de puesto de trabajo.

En la página 19 se proporcionan datos del inventario, en concreto:

Equipos portátiles = 250 aprox.

Equipos de mesa = 2.162 aprox.



TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE RECURSOS CONTRACTUALES (Plaza del Carmen)

Distinguiendo entre equipos de puesto de trabajo (de mesa) y equipos portátiles, proporcionando toda la información a los licitadores.

En cualquier caso, si existían dudas sobre el inventario, el recurrente podía haber realizado una consulta a través de la Plataforma de Contratación en el plazo habilitado al efecto

Respecto del punto 3 que expresa, afirman que "en la página 23 del PPT se indica "Los servicios se prestarán, por defecto, en una oficina situada en el término municipal de Granada, en un radio aproximado de 3 km como máximo desde el Complejo Administrativo "Mondragones" donde se ubicarán los técnicos de los niveles N1 y N2, así como un espacio para almacén y otro para taller, a cargo del adjudicatario."

En la página 9 del PPT se indica "Se valorará, como parte de la solución técnica, una organización interna en la que los técnicos de N1 y de N2 se roten en sus tareas de manera que todo el equipo pueda conocer in-situ la problemática de los usuarios, de manera que la calidad del servicio global mejore."

CUARTO, al punto 4 "En la página 20 del PPT se proporcionan las volumetrías de los años 2019, 2020, 2021 y 2022.

En cualquier caso, si existían dudas sobre las volumetrías, el recurrente podía haber realizado una consulta a través de la Plataforma de Contratación en el plazo habilitado al efecto

El PPT indica en su página 20 una estadística de volumetrías para el servicio N1, N2 y N3.

En cualquier caso, si existían dudas sobre las volumetrías, el recurrente podía haber realizado una consulta a través de la Plataforma de Contratación en el plazo habilitado al efecto

Referente a los niveles de servicio, expresan que "en su página 12 el PPT indica cómo se van a medir los ANS "A efectos de valorar el tiempo invertido en la resolución de las incidencias y peticiones por parte del Ayuntamiento de Granada, el procedimiento a seguir para la apertura, seguimiento y cierre de tickets en la herramienta de gestión de tickets (ITSM) será el siguiente"

En su página 35 el PPT define los niveles de servicio:

“6.2. NIVELES DE SERVICIO (ANS)

El servicio objeto de contrato deberá incorporar unos acuerdos de niveles de servicio de todas las incidencias, los niveles exigidos son por el Ayuntamiento de Granada, se exponen a continuación los objetivos de ANS, con indicación del tiempo de respuesta en cada nivel de atención a usuarios son:

6.2.1. TIEMPO DE RESPUESTA TELEFÓNICA.

Se entiende por tiempo de respuesta telefónica el que transcurre desde el inicio de la llamada telefónica para abrir una incidencia o petición por parte del usuario hasta que dicha llamada es respondida por parte del equipo técnico de nivel N1.

✓ Tiempo de máximo respuesta es de 15 segundos

6.2.2. TIEMPO DE RESPUESTA NO TELEFÓNICA.

Código seguro de verificación: ERB3QBBQ78R304R22RF6

La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección
[https://www.granada.org/cgi-bin/producción/simcgi.exe/verifica.sim/root](https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root)

Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /PRESIDENTE DE COLEGIO ARBITRAL 11-06-2024 08:52:02

Contiene 1 firma digital



Pag. 5 de 11



Se entiende por tiempo de respuesta el que transcurre desde que la incidencia es recibida por el adjudicatario por cualquiera de los medios habilitados, hasta que un técnico se pone en contacto con el usuario, y son los siguientes, en función de la prioridad:

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
Alta	< 15 minutos
Media	< 30 minutos
Baja	< 45 minutos

6.2.3. RESOLUCIÓN DE LA INCIDENCIA.

Se entiende por tiempo de resolución el tiempo máximo que transcurre desde que es asignado al grupo técnico correspondiente hasta que la incidencia queda resuelta.

Se diferencia dos tipos de resolución de incidencias:

- **Resolución mediante acceso remoto (nivel N1):** Aquellas incidencias que no requieren una intervención presencial de los técnicos, siendo los tiempos de respuesta los siguientes, en función de su prioridad:

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
Alta	< 35 minutos
Media	< 60 minutos
Baja	< 80 minutos

- **Resolución mediante soporte presencial (Nivel N2):** Aquellas incidencias que requieren una intervención presencial de los técnicos, siendo los tiempos de respuesta los siguientes, en función de su prioridad:

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
Alta	< 3 horas
Media	< 5 horas
Baja	< 6 horas

Para los tickets cuya resolución sea responsabilidad de otro agente distinto al adjudicatario, éste deberá medir, controlar e indicar en los informes mensuales, el tiempo que transcurra entre el traslado de la incidencia al agente responsable y la resolución efectiva de la incidencia.

El temporizador se detendrá siempre y cuando los técnicos del CAU intenten contactar con el usuario y no sea posible. En estos casos, el sistema deberá remitir un correo electrónico al usuario indicándole la circunstancia. El temporizador se retomará una vez se haya podido contactar nuevamente con el usuario.

Todos los tickets tengan la prioridad que tengan, deberán atenderse en primera instancia en el nivel N1, el cual será responsable de su seguimiento hasta su cierre.”

En la página 38 de PPT se definen los indicadores:

“6.3 INDICADORES.

6.3.1 DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES.

Las definiciones de los indicadores del nivel de servicio son:





TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE RECURSOS CONTRACTUALES (Plaza del Carmen)

INDICADOR DEFINICIÓN

RESPUESTA TELEFÓNICA

Porcentaje de llamadas atendidas en inferior o igual tiempo que el estipulado.

Se refiere al porcentaje de las llamadas atendidas por un técnico, en inferior o igual tiempo al estipulado en este Pliego de Condiciones Técnicas sobre el total de las llamadas atendidas.

RESPUESTA NO TELEFÓNICA

Porcentaje de peticiones/incidencias, recibidas por medios no telefónicos atendidos en tiempo inferior o igual al estipulado.

Se refiere al porcentaje de peticiones/incidencias recibidas por cualquiera de los medios habilitados y que son atendidas por un técnico en inferior o igual tiempo al estipulado en este Pliego de Condiciones Técnicas sobre el total de peticiones/incidencias atendidas.

RESOLUCIÓN REMOTO N1

Porcentaje de ticket resueltos en el tiempo inferior o igual al estipulado según prioridad por técnicos N1.

Se refiere al porcentaje de ticket resueltos por el nivel N1 de soporte del adjudicatario en inferior o igual tiempo al estipulado según prioridad en este Pliego de Condiciones Técnicas sobre el total de ticket atendidos.

RESOLUCIÓN PRESENCIAL N2

Porcentaje de ticket resueltos en el tiempo estipulado según prioridad por técnicos N2.

Se refiere al porcentaje de ticket resueltos por el nivel N2 de soporte del adjudicatario inferior o igual tiempo al estipulado según prioridad en este Pliego de Condiciones Técnicas sobre el total de ticket atendidos.

6.3.2. NIVELES DE SERVICIO (ANS).

La empresa adjudicataria tendrá que cumplir los siguientes niveles de servicio:

INDICADOR/NIVEL DE SERVICIO

Porcentaje de llamadas atendidas en tiempo inferior o igual al estipulado. >=90 %

Porcentaje de peticiones/incidencias atendidas en tiempo inferior o igual al estipulado. >=90%

Porcentaje de ticket atendidos en tiempo inferior o igual al estipulado según prioridad por nivel N1 (atención remota).

>=95%

Porcentaje de ticket atendidos en tiempo inferior o igual al estipulado según prioridad por nivel N2 (atención presencial).

>=95% "

Código seguro de verificación: ERB3QBBQ78R304R22RF6

La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección
[https://www.granada.org/cgi-bin/producción/simcgi.exe/verifica.sim/root](https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root)

Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /PRESIDENTE DE COLEGIO ARBITRAL 11-06-2024 08:52:02

Contiene 1 firma digital



Pag. 7 de 11



4.- Análisis de las alegaciones.-

A efectos de la resolución del recurso vamos a seguir la enumeración de la recurrente.

1.- Afirma en primer lugar diferencias entre el personal requerido y el necesario. Según la recurrente, hacen falta 10 técnicos y no los 8 que afirma el pliego técnico.

Más allá de la apreciación efectuada por la recurrente, ningún argumento se aporta respecto de la dimensión del ámbito personal. La recurrente afirma que el número de técnicos está equivocado por que en una parte se citan ocho y en otra, concretamente en la página 22 se citan nueve, aun cuando lo necesario es diez.

Yerra la recurrente por cuanto lo especificado en la página 22 es una configuración de 8 personas y una localizable pero referido a la periodificación del servicio y no al número exacto de componentes del equipo. Efectivamente, el PPT afirma en su página 22 que "*Durante el horario H3, el técnico prestará, mediante guardias localizadas en ambos niveles de servicio. En este horario solamente se atenderá a usuarios de grupos preferentes (Policía, Bomberos, etc.).*". Y ello con independencia de que el configuración del equipo viene recogido en el apartado 3.8 "Equipo del Servicio", donde se especifica que el número de técnicos es mínimo de ocho (8), por lo que se deja a *la decisión del adjudicatario dimensionar el equipo de trabajo para cumplir con la calidad del servicio, de acuerdo con los ANS solicitados, y cumpliendo el mínimo antes indicado.*".

La alegación debe ser, pues, desestimada como igualmente debe serlo lo relativo al coste de los vehículos y no ya por la ausencia de valoración aportada por el recurrente, como sucede con el Call Center, sino por la existencia de una partida con la que afrontar estos gastos por un importe de 74.868,54 € como Gastos Generales para los dos años de contrato previstos.

2.- Respecto del problema del inventario facilitado, señalar que la respuesta del servicio aclara que el mismo ha sido definido con arreglo a una fecha cierta y que este inventario es algo vivo que puede fluctuar. Alega la recurrente la exigencia de un inventario fiable en la medida en que, de acuerdo a la cláusula 22 del Anexo I del Pliego Administrativo, las modificaciones a favor o en contra, derivan por un lado de la variación del inventario.

Siendo ello cierto, es decir, reconociendo que el inventario es una variable de capital importancia, no deja de ser cierto también que este debe estar referido a fecha concreta y que las variaciones no pueden ser tales que comporten una alteración del contrato en el primer momento. De hecho, en el PPT se afirma respecto del inventario lo siguiente:

Datos sobre inventario:

- z) Escáneres e impresoras de sobremesa = 400 aprox.
- aa) Equipos portátiles = 250 aprox.
- bb) Equipos de mesa = 2.162 aprox.
- cc) Otros entornos tecnológicos:
- dd) Tabletas
- ee) Telefonía fija: 3.703
- ff) Telefonía móvil: 670 líneas
- gg) Equipos audiovisuales

No obstante y a lo largo del contrato, el Ayuntamiento comunicará los cambios que afecten al entorno tecnológico que se necesite atender.





TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE RECURSOS CONTRACTUALES (Plaza del Carmen)

En su recurso, la recurrente alega una diferencia de inventario de un 10% ya que en la página 15 a 18 del PPT se habla de un total de 2200 equipos y en la página 19, se habla de datos más específicos pero siempre aproximados y de cuya variación se irá dando noticia al contratista. Por su parte, el servicio afirma que el inventario ese cierra a fecha de firma del PPT (9 de abril de 2024) y que el contratista, en caso de duda podría haber solicitado aclaración durante el periodo fijado para eso.

Ciertamente, las indicaciones dadas por la Administración permiten una conocimiento bastante exacto del número de elementos sobre los que se va a trabajar por lo que las posibles diferencias en más o en menos no pueden suponer una alteración tan sustancial del contrato como para entender que las referencias dadas por la Administración puedan suponer, ni de lejos, la quiebra del contratista o la ruptura del equilibrio económico del mismo, motivo por el que se desestima esta alegación.

3.- En cuanto a la exigencia de una oficina en un radio de 3km desde el Complejo Administrativo Los Mondragones, cuya exigencia arguye la recurrente es una limitación de concurrencia y competencia empresarial, basta para su desestimación la referencia de la Sentencia del Tribunal Supremo 6576/2012, de 10 de octubre que, a este respecto, afirma que una imposición de este tipo “*va dirigida a todos los licitadores en general, sin otorgarse preferencia alguna con carácter de especificidad*” y acaba afirmando que “*Tampoco compartimos las afirmaciones relativas a que se trate de criterios discriminatorios y desproporcionados, pues se dirigen a todos los licitadores por igual, en términos de generalidad, y, como hemos afirmado, sí guardan relación con la calidad...(del) objeto del contrato*”.

Por su parte, las resoluciones del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales de 816/2020, 1126/2023 y 1255/2020 de 17 de julio, 23 de octubre y 30 de noviembre respectivamente afirman que “*En consecuencia la cláusula 17 del PCAP, no supone una limitación a la libre concurrencia de licitadores por el hecho de exigir la disponibilidad de una oficina en el casco urbano de la localidad del Ayuntamiento que licita el suministro a la hora de iniciar la ejecución del contrato, pues dicha circunstancia no influye en la valoración de la solvencia y en la de los criterios de adjudicación de los potenciales licitadores. Añade la mercantil recurrente que esa condición de ejecución implica beneficiar a un potencial licitador, que sin identificar, dice que ya tiene en la actualidad una oficina en el casco urbano de Jumilla. Sin embargo, se rechaza ese argumento, pues aun aceptando que sea cierto ese hecho, no es objeto de valoración en la fase de adjudicación, ni se acredita que implique una ventaja relevante, pues la disponibilidad de dicha oficina va a implicar un mismo coste indirecto para cualquiera de los licitadores que resulten adjudicatarios, por lo que todos los licitadores son tratados por igual en esta licitación.*”

El argumento debe ser desestimado.

4.- Respecto del argumento referente a la ausencia de información sobre los tickets de 2023 y lo que va de 2024 y las llamadas recibidas al Call Center, basta comprobar la página 20 del PPT donde se detallan las relativas al año 2019, 2020, 2021 y 2022, así como las estimaciones de incidencias telefónicas. Como afirma el servicio, si otro dato es necesario, bastaba una pregunta a través de la plataforma. En todo caso, se recuerda que la recurrente era la

Código seguro de verificación: ERB3QBBQ78R304R22RF6

La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección
<https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root>

Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /PRESIDENTE DE COLEGIO ARBITRAL 11-06-2024 08:52:02

Contiene 1 firma digital



Pag. 9 de 11



prestadora del servicio durante el año 2023 por lo que era evidente que ese dato lo conocía, como conocía el dato relativo al año 2024.

El argumento debe ser desestimado.-

5.- La última de las alegaciones radica en los tiempos de respuesta. Según la recurrente, los tiempos de respuesta en las condiciones del contrato son utópicos sin más justificación. Por su parte, el informe detalla, con relación al PPT que una cosas es el tiempo de respuesta a la llamada y de una respuesta no telefónica (por ejemplo a través de un correo electrónico) y otro el tiempo de resolución de la incidencia. Así se acredita en las páginas 33 a 37 y se recogen en el informe.

Debe señalarse, al hilo del argumento anterior y en referencia a la resolución 755/2018, del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales de 16 de agosto de 2018, que "La Resolución 33/2018, 12 de enero (dictada en el recurso 1222/2017) señala, con cita de anteriores resoluciones de este y otros Tribunales de revisión en materia contractual que "en la Resolución 418/2015, de 8 de mayo, citada por la Asociación recurrente, este Tribunal recordaba, con cita de la Resolución 548/2014, que "debe partirse de la existencia de un amplio margen de discrecionalidad para el órgano de contratación a la hora de definir los requisitos técnicos que han de exigirse. Cabe citar en este sentido el informe de la Junta Consultiva de Navarra 2/2009: 'La determinación de los criterios técnicos en los pliegos, así como su aplicación concreta por la mesa de contratación, son libremente establecidos por las entidades adjudicadoras de contratos públicos, dentro de los límites de la ciencia y la técnica, por ser ellas las que mejor conocen las necesidades públicas que deben cubrir y los medios de los que disponen y que no son susceptibles de impugnación, salvo en los casos de error patente o irracionalidad.' En definitiva, el órgano de contratación es libre de determinar qué requisitos técnicos han de ser cumplidos por los licitadores, habiendo señalado tanto este Tribunal, como otros Tribunales competentes en materia de contratación pública, que no puede considerarse contrario a la libre concurrencia el establecimiento de prescripciones técnicas que se ajusten a las necesidades del órgano de contratación.". También la doctrina contenida en la Resolución 25/2024 del Tribunal Administrativo de Recurso Contractuales de Andalucía de 12 de enero de 2024, al afirmar que "En este punto, se ha de acudir a la reiterada doctrina acuñada por este Tribunal (v.g., entre otras, Resoluciones 249/2016, 295/2016, 203/2017, 104/2018, 109/2018, 158/2018, 189/2018, 144/2019, 146/2019 y 230/2020) conforme a la cual es el órgano de contratación el que, conocedor de las necesidades administrativas que demanda la Administración y conocedor también del mejor modo de satisfacerlas, debe configurar el objeto del contrato atendiendo a esos parámetros, sin que esta discrecionalidad en la conformación de la prestación a contratar pueda ser sustituida por la voluntad de los licitadores", como igualmente afirma la resolución 322/2020, de 5 de marzo y 944/2022, de 28 de julio del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales como doctrina consolidada.

Finalmente, señalar que, conforme a lo previsto en el 58 LCSP, el servicio solicita la imposición de una multa por mala fe siempre que este Tribunal así lo aprecie. De acuerdo a la Resolución 174/2024, de 15 de mayo, del Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de Andalucía, "La Sentencia de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, de 5 de junio de 2013 (JUR 2013\318327), delimita los conceptos temeridad y mala fe, señalando que «El primero (mala fe) tiene una proyección eminentemente subjetiva, porque es una creencia, mientras que el segundo [temeridad] tiene un aspecto objetivo por cuanto equivale a una conducta procesal, de forma que la mala fe es aplicable al que es consciente de su falta de razón procesal, mientras que la temeridad supone la conducta procesal objetiva carente de fundamento defendible en derecho».





TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE RECURSOS CONTRACTUALES (Plaza del Carmen)

Asimismo, la Sentencia de la Audiencia Provincial de Almería (Sección 1º) de 22 julio de 2014 (JUR 2014\275442): indica «La mala fe es un concepto claramente diferenciado de la temeridad por pertenecer esta última al ámbito de la actuación procesal y la primera al campo de las relaciones sustantivas que precisamente son las que dan lugar a la litis de tal modo que se actúa con temeridad cuando se sostiene una pretensión o una oposición en juicio sin mínima base, argumento o expectativa razonable, en tanto que ha de apreciarse mala fe cuando el demandado ha venido eludiendo de modo claro, mantenido y consciente el cumplimiento de las obligaciones o cuando el demandante ha venido buscando materialmente sin razón alguna el cumplimiento de un débito de contrario, posturas que terminan llevando a la iniciación de un pleito con las consiguientes molestias, gastos y costas cuya asunción por la parte perjudicada es lógica en estos supuestos y, concretamente, los supuestos de mala fe por parte del obligado quedan de ordinario patentes a través de los previos requerimientos infructuosos que se le hayan podido dirigir o mediante otros datos que evidencien su posición remisa y obstaculizadora al normal cumplimiento».

A tenor de lo anterior, cabría la posibilidad de entender temerario el recurso presentado, pero no es menos cierto que es legítimo oponerse a una resolución contraria a sus intereses. Ahora bien, hay que señalar que el contrato anterior no fue prorrogado por la misma empresa que ahora se opone a los pliegos sobre la base de una serie de argumentos sin especial justificación, algo que ha obligado al uso de recursos municipales para la resolución, por lo que este Tribunal entiende que existe esa temeridad en la presentación del recurso, por lo que impone una multa por valor de MIL EUROS (1.000 €), por ser esta la cantidad mínima determinada en el artículo 58 LCSP.

Por todo lo anterior, este TRIBUNAL **RESUELVE**:

1.- Desestimar el recurso presentado por SILVANIA ORDENADORES, S.L. contra los pliegos que rigen la licitación del contrato de servicios de Centro de Atención a Usuarios (CAU) para el Ayuntamiento de Granada (Expte 2SE/2024).

2.- Apreciar la existencia de temeridad en la presentación del recurso imponiendo una multa por valor de MIL EUROS (1.000 €).

Notifíquese la presente resolución a las partes interesadas.-

Esta resolución es definitiva en vía administrativa y contra la misma solo cabrá la interposición de recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la recepción de su notificación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 10.1 letra k) y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Granada a fecha de firma electrónica

**EL VICESECRETARIO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO Y TITULAR DEL TRIBUNAL
ADMINISTRATIVO DE CONTRATOS PÚBLICOS DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE GRANADA,**

**Fdo. Gustavo García-Villanova Zurita
(Fdo. electrónicamente)**

Código seguro de verificación: **ERB3QBBQ78R304R22RF6**

La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección
<https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root>

Firmado por GARCIA-VILLANOVA SURITA GUSTAVO /PRESIDENTE DE COLEGIO ARBITRAL 11-06-2024 08:52:02

Contiene 1 firma digital



Pag. 11 de 11

