



CARATULA DEL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE GESTIÓN TELEFÓNICA DEL CONSORCIO DE AGUAS BILBAO BIZKAIA. EXPEDIENTE N° 2619

Contrato sujeto a regulación armonizada	☒ SI ☐ NO
Tramitación expediente	☒ Ordinario, ☐ Urgente, ☐ Emergencia, ☐ Anticipada
Tipo	☒ Abierto ☐ Abierto simplificado (art. 159.1 LCSP) ☐ Abierto súper -simplificado (art. 159.6 LCSP)

A.- PODER ADJUDICADOR

1.- Poder adjudicador:	Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia/ Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa
2.- Órgano de contratación:	☒ Comité Directivo ☐ Presidente ☐ Gerente
3.- Responsable del contrato:	Unai Lerma Menchaca
4.- Datos de contacto Subdirección de Contratación:	contratacion@consorciodeaguas.eus Consultas administrativas/técnicas:Tfno.94 4873100
5.- Perfil de contratante:	www.consorciodeaguas.eus www.contratacion.euskadi.eus

B.- OBJETO DEL CONTRATO

1.-Objeto del contrato: SERVICIO DE GESTIÓN TELEFÓNICA DEL CONSORCIO DE AGUAS BILBAO BIZKAIA 2.-Necesidades a satisfacer: Para la correcta prestación del servicio de abastecimiento y saneamiento a nuestros clientes se hace necesario disponer de un Servicio de Atención Telefónica que sirva para la resolución de las principales dudas o quejas del ciudadano en relación a aspectos varios 3.-División en lotes: ☐ Sí ☒ No Justificación de la no división en lotes: La división del contrato en diferentes lotes provocaría una separación de los medios (recursos humanos, en principio) para la atención de cada uno de los supuestos y, en consecuencia, una mayor probabilidad de disminución en la calidad del servicio (probabilidad de que las llamadas no sean atendidas o, que resulten necesarios tiempos de espera superiores), cuando las llamadas entrantes de alguna de las tipologías sobrepasasen significativamente las que resultan habituales y, para las que se dimensiona el servicio.
4.-CPV: Código CPV: 79512000-6 Descripción: Centro de llamadas
5.-Admisibilidad de variantes o alternativas: ☐ SI ☒ NO Condiciones para admisión y elementos susceptibles de variación o alternativa: No se aplica



B.- OBJETO DEL CONTRATO

6.-Naturaleza Jurídica

☒ Administrativa ☐ Privada

C.-PRECIO DEL CONTRATO

1.-Presupuesto de licitación (I.V.A excluido)

**SETECIENTOS SETENTA Y CINCO MIL
(775.000,00) EUROS**

Los costes de personal se indican en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Técnicas Particulares.

2.-Valor estimado del contrato: 1.550.000,00 Euros

Lotes:

☐ SI

☒ NO

3.-Sistema de determinación del precio:

☐ Tanto alzado

☒ Precios unitarios

4.-Anualidades y consignación presupuestaria:

Las anualidades presupuestarias del contrato y la Aplicación Presupuestaria del Gasto del contrato son:

Año 2021: partida 9250122799 387.500 euros sin IVA

Año 2022: partida 9250122799 387.000 euros sin IVA

5.-Revisión de precios:

☐ SI

☒ No

6.-Financiación con Fondos externos:

☐ SI ☒ NO

Tipo de fondo: % de cofinanciación:

7.-Forma de pago: Ordinaria. Certificación mensual

8.-Abonos a cuenta: No

D.-PLAZO DEL CONTRATO

1.-Duración total UN (1) AÑO

2.-Plazos parciales.

☐ SI ☒ NO

3.-Prórroga

☒ SI ☐ NO

Un (1) año

4.-Plazo de garantía: Durante la vigencia del contrato.

5.-Lugar ejecución del contrato: Instalaciones del adjudicatario

6.-Trabajos susceptibles de recepción parcial ☐ SI ☒ NO.

E.- GARANTIAS

☒ Garantía definitiva: 5 %

Importe: Adjudicación

☐ Garantía complementaria:

Importe:



F.-SOLVENCIA ECONÓMICA O FINANCIERA

Volumen anual de negocios, referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos deberá ser al menos la anualidad media del contrato. (775.000,00 euros)

G.-SOLVENCIA TÉCNICA Y PROFESIONAL

Se establece como requisito de solvencia técnica el acreditar la correcta prestación del servicio para un operador (de abastecimiento de agua o de energía), con más de 300.000 clientes durante un periodo mínimo de dos años en los últimos cinco.

La solvencia se acreditará mediante certificado emitido por la Administración responsable del servicio de abastecimiento de agua o empresa distribuidora/comercializadora de energía, con indicación expresa del número de usuarios atendidos, a plena satisfacción del cliente.

CLASIFICACIÓN EMPRESARIAL

La solvencia técnica solicitada podrá ser sustituida por la siguiente clasificación:

CLASIFICACIÓN EMPRESARIAL ☒ Facultativa ☐ No

Grupo, subgrupo y categoría exigibles: U - 8 - 4

H.- DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES

1.-Sobre Nº 1: Declaración responsable.

2.-Sobre Nº 2: Documentación relativa a criterios sometidos a juicio de valor.

3.-Sobre Nº 3: Documentación relativa a criterios cuantificables de forma automática.

DOCUMENTACIÓN RELATIVA A CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIO DE VALOR

- Memoria Técnica y Metodología de la Ejecución
- Medios Técnicos a disposición del Contrato
- Criterios Medioambientales y Sociales

INCUMPLIMIENTOS TÉCNICOS QUE ORIGINAN LA EXCLUSIÓN DE LA OFERTA

El no cumplimiento en la propia oferta, de los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. En particular y, únicamente a modo de ejemplo:

- El no cumplimiento del número mínimo de agentes que deben destinarse por cada franja horaria y servicio, o del número de horas mínimas a destinar semanalmente, tal y como establece el pliego de condiciones técnicas en su cláusula sexta.
El número de agentes que el licitador pretende asignar a cada franja horaria y a cada día de la semana deberá especificarse necesariamente en su oferta técnica, cumpliendo con el mínimo establecido en el pliego de condiciones.

La documentación para la valoración de los criterios técnicos deberá identificarse de forma separada. El número máximo de páginas admisible será de 30, con las siguientes características:

- Tamaño DIN-A4.
- Tipo de letra y tamaño mínimo de letra: ARIAL, 11 puntos.
- Interlineado mínimo: Sencillo.
- Margen superior e inferior mínimos: 2,5 cm.
- Margen izquierdo y derecho mínimos: 2cm.



DOCUMENTACIÓN RELATIVA A CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIO DE VALOR

No se tendrán en consideración las páginas que excedan de las primeras 30.

DOCUMENTACIÓN RELATIVA A CRITERIOS CUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMÁTICA

Proposición económica firmada por el licitador o persona que le represente, redactada inexcusablemente conforme al modelo que figura como Anexo I, incluyendo en el precio ofertado todos los impuestos, excepto el IVA.

La proposición económica se complementará con:

- Precio por el que se compromete a la ejecución del contrato por el periodo de un año de vigencia del mismo.
Deberá especificar también, de forma separada, el precio ofertado por campaña, tal y como se especifica en el apartado 6.3 del pliego de condiciones técnicas.

A tal efecto, deberá utilizarse el siguiente modelo de presentación del precio ofertado:

<u>Servicio</u>	<u>precio unitario</u>	<u>unidades estimadas</u>	<u>precio/año</u>
Gestión telefónica (totalidad de plataformas, backoffice, etc...)	A	1	A
"Campañas"	B	10	B*10
precio ofertado			A+(B*10)

Teniendo la expresión "**A+(B*10)**" como máximo, un valor igual al tipo máximo de licitación

I.- LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

- 1.- Plazo de presentación de ofertas: La señalada en el Perfil del Contratante
 - 2.- Lugar de presentación de ofertas (solo si es distinto que el previsto en la cláusula 13 del PCAP):
 - 3.- Presentación electrónica de las ofertas ☒ SI ☐ NO
- Dirección Plataforma electrónica de presentación de ofertas electrónicas:
<https://contratacion.consortiodeaguas.eus/site/3>

J.- MESA DE CONTRATACIÓN/COMITÉ DE EXPERTOS

☒ Mesa de Contratación

Presidencia:

D. Xabier Zubiaur Agirre.

Vocales:

D. Ekaitz Mentxaka Corral.

D. Xabier Orue Moro.

Dña. Itziar Zarate Urrutia.

D. Gerardo Latorre Pedret.

D. Jose Manuel Pereda Renobales.

J.- MESA DE CONTRATACIÓN/COMITÉ DE EXPERTOS

Secretario:
D. Gerardo Latorre Pedret

K.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

1.- Criterios de adjudicación:

Los criterios que han de servir de base para la adjudicación del concurso como aspectos a valorar, son los siguientes:

CRITERIOS CUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMÁTICA: 50 PUNTOS

La puntuación máxima asignada a este criterio será de 50 puntos.

Las ofertas económicas serán valoradas de manera proporcional al porcentaje de baja (Bi) de cada oferta del siguiente modo:

Bmax.....	50 puntos
(Bmax + BM) / 2.....	48 puntos
BM	47 puntos
0,8 x BM.....	46 puntos
0,6 x BM.....	44 puntos
Presupuesto licitación.....	0 puntos

Dónde:

- Bi: Porcentaje de baja de la oferta, resultado de la diferencia entre el presupuesto de licitación y el importe de la oferta, dividida entre el presupuesto de licitación, expresada en tanto por ciento.
- Bmax: Porcentaje de baja máxima, correspondiente a la oferta más económica
- BM: Porcentaje de baja media, resultado de la media aritmética de los porcentajes de baja de cada licitador

El resto de ofertas admitidas dispondrán de una puntuación resultado de interpolar linealmente la distribución de puntos anteriormente expuesta.

De este modo, la puntuación Pi asignada a cada baja Bi es la correspondiente a:

Si $0 < Bi \leq 0,6 \times BM$

$$Pi = \frac{Bi}{0,6 \times BM} \times 44$$

Si $0,6 \times BM < Bi \leq 0,8 \times BM$

$$Pi = 44 + \frac{(Bi - 0,6 \times BM)}{0,2 \times BM} \times 2$$

Si $0,8 \times BM < Bi \leq BM$

$$Pi = 46 + \frac{(Bi - 0,8 \times BM)}{0,2 \times BM}$$

K.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Si $BM < Bi \leq (BM + Bmax) / 2$

$$Pi = 47 + \frac{(Bi - BM)}{(Bmax - BM)} \times 2$$

Si $(BM + Bmax) / 2 < Bi \leq Bmax$

$$Pi = 48 + \frac{(2 \times Bi - BM - Bmax)}{(Bmax - BM)} \times 2$$

CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIO DE VALOR: 50 PUNTOS

- **Memoria Técnica y Metodología de la Ejecuciónentre 0-20 puntos**
 - Nivel de conocimiento acreditado sobre las necesidades del contrato
 - Adecuación de la propuesta técnica al objeto del contrato y a las necesidades de un operador de abastecimiento/saneamiento de agua (asignación del total de horas ofertadas por plataforma a franjas horarias y días de la semana)
 - Procedimiento para el control de calidad de la prestación del servicio y accesibilidad del CABB a dicho control.
 - Planes y cursos de formación del personal del contrato. Alcance y compromiso del Adjudicatario, en relación a la prestación del servicio, LOPD, etc...)
 - Líneas maestras de un Plan de arranque del servicio y seguimiento posterior; así como Plan de devolución del servicio.
- **Medios Técnicos a disposición del Contrato.....entre 0-20 puntos**
 - Ubicación de las instalaciones en las que se prestará el servicio, accesibilidad en transporte público y tipo del mismo, seguridad nocturna en las instalaciones, etc...
 - Organización del equipo (incluyendo supervisor y coordinador)Horas totales ofertadas para las diferentes plataformas por semana
 - Retenes formados para emergencias y/o cobertura de situaciones de licencia ILT, vacacional, puntas de trabajo, etc... Carácter de la tipología de formación (procesos comerciales, conocimiento sector agua y/o CABB...)
 - Infraestructura y medios tecnológicos mediante los que se prestará el servicio
 - Facilidad para la adecuación de locuciones a necesidades del CABB
 - Facilidad para la creación y/o “dejar fuera de uso” nuevas plataformas
 - Líneas maestras de un Plan de contingencia
- **Criterios Medioambientales y Sociales.....entre 0-10 puntos**
 - Criterios sociales (mantenimiento del empleo): definición de convenio sectorial de aplicación y compromiso de mantenimiento del mismo o aquel que lo sustituya.
 - Criterios sociales (mantenimiento de condiciones laborales): compromiso de mantenimiento y/o mejora de las condiciones laborales en términos de salario/hora trabajada.

Dadas las características técnicas y económicas se aplicará un factor corrector **K = 1** a las puntuaciones finales del Informe Técnico.

2.- Criterios de desempate:

El empate entre varias ofertas se resolverá mediante la aplicación por orden de los siguientes criterios sociales, referidos al momento de finalizar el plazo de presentación de ofertas:



K.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

- a) Mayor porcentaje de trabajadores con discapacidad o en situación de exclusión social en la plantilla de cada una de las empresas, primando en caso de igualdad, el mayor número de trabajadores fijos con discapacidad en plantilla, o el mayor número de personas trabajadoras en inclusión en la plantilla.
- b) Menor porcentaje de contratos temporales en la plantilla de cada una de las empresas.
- c) Mayor porcentaje de mujeres empleadas en la plantilla de cada una de las empresas.
- d) El sorteo, en caso de que la aplicación de los anteriores criterios no hubiera dado lugar a desempate.

3.- Criterios para la consideración de ofertas anormalmente bajas:

Se considerará que una oferta es anormalmente baja cuando se encuentre en los siguientes supuestos:

- Cuando, concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.
- Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.
- Cuando concurren tres licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, se excluirá para el cómputo de dicha media la oferta de cuantía más elevada cuando sea superior en más de 10 unidades porcentuales a dicha media única y exclusivamente a los efectos de establecer el nuevo umbral de temeridad no afectando en ningún caso el orden clasificatorio establecido. En cualquier caso, se considerará desproporcionada la baja superior a 25 unidades porcentuales.
- Cuando concurren cuatro o más licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, si entre ellas existen ofertas que sean superiores a dicha media en más de 10 unidades porcentuales, se procederá al cálculo de una media sólo con las ofertas que no se encuentren en el supuesto indicado única y exclusivamente a los efectos de establecer el nuevo umbral de temeridad no afectando en ningún caso el orden clasificatorio establecido. En todo caso, si el número de las restantes ofertas es inferior a tres, la nueva media se calculará sobre las tres ofertas de menor cuantía.

Cuando hubieren presentado ofertas empresas que pertenezcan a un mismo grupo, se tomará únicamente, para aplicar el régimen de identificación de las ofertas incursas en presunción de anormalidad, aquella que fuere más baja, y ello con independencia de que presenten su oferta en solitario o conjuntamente con otra empresa o empresas ajenas al grupo y con las cuales concurren en unión temporal.

4.- Umbral mínimo de puntuación exigido al licitador para continuar el proceso selectivo:

Será motivo de exclusión no alcanzar un mínimo de **30 puntos** en la valoración técnica de la oferta.

L.- CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Las señaladas en el PPTP

M.- PENALIDADES ESPECÍFICAS

Supuestos y acciones indicadas en el PPTP.

N.- SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL A PRESENTAR POR EL ADJUDICATARIO

Justificante de la existencia de un seguro de responsabilidad por riesgos profesionales

Ñ.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

No procede

O.- POSIBILIDAD DE SUBCONTRATACIÓN



O.- POSIBILIDAD DE SUBCONTRATACIÓN

No se posibilita la subcontratación de la tarea de atención telefónica al cliente, en las diversas plataformas, ya que resulta en sí misma la prestación fundamental del contrato debiendo ejecutarla el contratista adjudicatario.

P.- SUBROGACIÓN

No.
En cumplimiento del Convenio Colectivo de aplicación se adjunta el listado del personal que se encuentra prestando el servicio y los costes correspondientes a los salarios en el Anexo I del Pliego de Clausulas Técnicas Particulares.

Q.- RECURSO ESPECIAL

- ☒ SI
☐ NO

REQUISITOS DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Logro de estándares de calidad en el servicio

Conforme se establece en la cláusula séptima del Pliego de Condiciones Particulares ("Seguimiento, Calidad del Servicio y Penalidades por incumplimiento"), el Consorcio podrá aplicar penalizaciones en el caso de incumplimiento de los parámetros de calidad que dicha cláusula establece:

Dichos parámetros de calidad en la prestación del servicio tienen el carácter de **obligación contractual esencial**, en el sentido de que el hipotético establecimiento de penalizaciones durante tres meses consecutivos podrá dar lugar a la rescisión del contrato y a la ejecución de las garantías y/o avales prestados, salvo que, a criterio exclusivo del Consorcio de Aguas, exista razón suficiente que posibilita la justificación de dicha situación.

Lugar desde el que debe prestarse el servicio

Las oficinas a las que se vaya a llamar al trabajador para prestar el servicio necesariamente desde las mismas, realizar actividades formativas, participar de grupos de trabajo y demás actividades o tareas en las que se requiera su presencia física, deberán estar ubicadas lo más próximas posibles a Bilbao, minimizando así los costes ambientales de desplazamientos y, facilitando también la presencia de personal del CABB para la correcta coordinación y colaboración/participación en las actividades formativas ante cambios en los propios procedimientos comerciales.

DELEGADO DEL CONTRATISTA

La empresa deberá designar un interlocutor con el CABB, con objeto de mantener la relación diaria con el departamento de Relaciones con Clientes, para la correcta transmisión de la información y prestación del servicio (cláusula 4.1 del Pliego de Condiciones Técnicas).