



CARATULA DEL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA CONTRATAR LA ASISTENCIA TECNICA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS DEL CONSORCIO DE AGUAS BILBAO BIZKAIA. EXPEDIENTE Nº 2694

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:	Iker Basagoiti Larruzea
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: LA ASISTENCIA TECNICA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS DEL CONSORCIO DE AGUAS BILBAO BIZKAIA 2.-Necesidades a satisfacer: El diseño y la realización de diferentes tipos de encuestas posibilitará conocer aspectos estratégicos de la imagen del Consorcio entre los ciudadanos de su ámbito geográfico, las diferencias significativas que pudiera haber en función de determinadas variables, así como el grado de satisfacción de los clientes y otros grupos de interés respecto a las operaciones y la prestación del servicio en el pasado reciente. 3.-División en lotes: ☐ Sí ☒ No Justificación de la no división en lotes: Garantizar que todas las investigaciones/encuestas a realizar sean efectuadas por un adjudicatario concreto posibilita que dicha empresa tome un mayor y mejor conocimiento de los diferentes ámbitos de actuación y aspectos de la propia actividad del Consorcio; lo que se estima que puede mejorar su asistencia en la propia definición de las encuestas.
4.-CPV: Código CPV: 79342311-6 Descripción: Servicios de evaluación de la satisfacción del cliente
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)

OCHENTA Y OCHO MIL (88.000,00) EUROS

2.-Valor estimado del contrato: 132.000,00 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:

2021 partida 925.01 227.99 15.500,00 euros IVA excluido

2022 partida 925.01 227.99 44.000,00 euros IVA excluido

2023 partida 925.01 227.99 28.000,00 euros IVA excluido

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
DOS (2) AÑOS

2.-Plazos parciales.

☐ SI ☒ NO

3.-Prórroga

☒ SI ☐ NO

Un (1) año

4.-Plazo de garantía: La duración 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 una vez la anualidad media del contrato. (44.000,00 euros)

G.-SOLVENCIA TÉCNICA Y PROFESIONAL

El licitador deberá demostrar una experiencia de tres años en el sector, realizando trabajos relacionados con la valoración de la percepción de los clientes para las administraciones públicas o empresas privadas de prestación de servicios públicos, por un importe medio anual de al menos 35.000 euros.

La solvencia técnica deberá probarse mediante una declaración que incluya importe, fechas, beneficiarios y objeto del contrato del que resultó adjudicatario, en el caso de servicios a la Administración Pública o empresas sometidas a la LCSP.

☒ Solvencia técnica empresas de nueva creación:

No se considerará la experiencia solicitada en la solvencia para estos supuestos. Sí, el resto de las exigencias.

CLASIFICACIÓN EMPRESARIAL

CLASIFICACIÓN EMPRESARIAL ☐ Sí, Facultativa ☒ No

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 y Humanos a disposición del Contrato
- Criterios Sociales

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:

- a) Relación de precios.
- b) Presupuesto del contrato

El licitador deberá efectuar su oferta estableciendo el precio por cada uno de los ítems establecidos en

DOCUMENTACIÓN RELATIVA A CRITERIOS CUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMÁTICA

el pliego de prescripciones técnicas.

Los precios máximos establecidos para cada uno de los ítems tienen también carácter de tipo máximo, debiéndose realizarse la oferta a la baja.

En consecuencia, el tipo máximo queda establecido en los 44.000 euros anuales; y el precio anual del contrato será el derivado de la suma de los precios ofrecidos por adjudicatario para cada uno de los ítems.

item	precio máximo por ítem y año	precio ofertado por ítem y año
a)	16.000	Pa)
b)	8.000	Pb)
c)	5.000	Pc)
d)	1.500	Pd)
e)	2.000	Pe)
f)	1.000	Pf)
g)	1.500	Pg)
h)	2.000	Ph)
i)	3.000	Pi)
j)	4.000	Pj)
	44.000	sumatorio
	Precio máximo	Precio ofertado

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.

Secretario:

J.- MESA DE CONTRATACIÓN/COMITÉ DE EXPERTOS

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

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

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

K.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

$$P_i = 47 + \frac{(B_i - BM)}{(B_{max} - BM)} \times 2$$

Si $(BM + B_{max}) / 2 < B_i \leq B_{max}$

$$P_i = 48 + \frac{(2 \times B_i - BM - B_{max})}{(B_{max} - BM)} \times 2$$

CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIO DE VALOR: 50 PUNTOS

1.- Memoria Técnica y Metodología de la Ejecuciónentre 0-25 puntos

- Nivel de conocimiento sobre las necesidades a satisfacer con el contrato
- Programación de los Trabajos: Duración justificada de las diferentes tareas, nivel de desarrollo y grado de detalle alcanzado en su descripción.
- Organización y tiempos de respuesta o plazos para la realización de las encuestas.
- Metodología en relación al control de calidad de los trabajos desempeñados.

2.- Medios Técnicos y Humanos a disposición del Contratoentre 0-20 puntos

- Medios Técnicos y organizativos asignados al contrato - Capacidad para interlocución con el encuestado en euskera.
- Currículum de los profesionales dedicados al estudio y diseño de las encuestas
- Conocimiento de los profesionales asignados, del sector de las utilities, los servicios y las administraciones públicas.
- Capacidad de respuesta en momentos de punta de trabajo para la realización de la encuesta y análisis de datos en breve plazo.

3.- Criterios Socialesentre 0- 5 puntos

- Promoción del empleo y de la eliminación de desigualdades entre mujeres y hombres. Planes de igualdad.

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:

- 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



K.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

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 **25 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

No se permite la subcontratación del servicio por tratarse de funciones que entrañan el acceso a información crítica tanto por los propios datos personales obrantes en las bases de datos del CABB que son facilitados al adjudicatario como por la información obtenida en la ejecución del servicio. (i.e. nombre y apellidos, razones sociales, teléfonos, motivo del contacto con el CABB...)

P.- SUBROGACIÓN

No

Q.- RECURSO ESPECIAL

☒ SI

☐ NO

REQUISITOS DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO



DELEGADO DEL CONTRATISTA

El adjudicatario debe nombrar a un representante ante el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, que será responsable de realizar el seguimiento de la correcta ejecución de los trabajos efectuados y su adecuación a los requisitos establecidos por el CABB; así como asistir a las presentaciones y reuniones de trabajo para la preparación de las encuestas.

Introducir aspectos relacionados con el carácter confidencial de la información que se debe manejar en la prestación del servicio y, el cumplimiento de los aspectos regulados en la LOPD.