



**CARATULA DEL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE GESTIÓN TELEFÓNICA DEL CONSORCIO DE AGUAS BILBAO BIZKAIA. EXPEDIENTE Nº 2814**

|                                                |                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Contrato sujeto a regulación armonizada</b> | <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO                                                                                                                       |
| <b>Tramitación expediente</b>                  | <input checked="" type="checkbox"/> Ordinario, <input type="checkbox"/> Urgente, <input type="checkbox"/> Emergencia,<br><input type="checkbox"/> Anticipada                             |
| <b>Tipo</b>                                    | <input checked="" type="checkbox"/> Abierto<br><input type="checkbox"/> Abierto simplificado (art. 159.1 LCSP)<br><input type="checkbox"/> Abierto súper -simplificado (art. 159.6 LCSP) |

| <b>A.- PODER ADJUDICADOR</b>                               |                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.- Poder adjudicador:</b>                              | Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia/<br>Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa                                                                                      |
| <b>2.- Órgano de contratación:</b>                         | <input checked="" type="checkbox"/> Comité Directivo<br><input type="checkbox"/> Presidente<br><input type="checkbox"/> Gerente                          |
| <b>3.- Responsable del contrato:</b>                       | Iker Basagoiti Larruzea                                                                                                                                  |
| <b>4.- Datos de contacto Subdirección de Contratación:</b> | <a href="mailto:contratacion@consorciodeaguas.eus">contratacion@consorciodeaguas.eus</a><br>Consultas administrativas/técnicas: Tfno.94 4873100          |
| <b>5.- Perfil de contratante:</b>                          | <a href="http://www.consorciodeaguas.eus">www.consorciodeaguas.eus</a><br><a href="http://www.contratacion.euskadi.eus">www.contratacion.euskadi.eus</a> |

| <b>B.- OBJETO DEL CONTRATO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.- Objeto del contrato:</b> SERVICIO DE GESTIÓN TELEFÓNICA DEL CONSORCIO DE AGUAS BILBAO BIZKAIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>2.- Necesidades a satisfacer:</b> La realización del servicio de gestión telefónica a los clientes del Consorcio y la atención telefónica de la centralita                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>3.- División en lotes:</b> <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No<br><b>Justificación de la no división en lotes:</b> 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 sobrepasaran significativamente las que resultan habituales y, para las que se dimensiona el servicio. |
| <b>4.- CPV:</b><br>Código CPV: 79512000-6<br>Descripción: Centro de llamadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>5.- Admisibilidad de variantes o alternativas:</b><br><input type="checkbox"/> SI<br><input checked="" type="checkbox"/> NO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>6.- Naturaleza Jurídica</b><br><input checked="" type="checkbox"/> Administrativa <input type="checkbox"/> Privada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



| C.-PRECIO DEL CONTRATO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.-Presupuesto de licitación</b><br>(I.V.A excluido)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>UN MILLÓN SEISCIENTOS TRES MIL TRESCIENTOS (1.603.300,00) EUROS</b> |
| <b>2.-Valor estimado del contrato:</b> 3.206.600,00 Euros<br>Lotes:<br><input type="checkbox"/> SI<br><input checked="" type="checkbox"/> NO                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                        |
| <b>3.-Sistema de determinación del precio:</b><br><input type="checkbox"/> Tanto alzado<br><input checked="" type="checkbox"/> Precios unitarios                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                        |
| <b>4.-Anualidades y consignación presupuestaria:</b><br><br>Las anualidades presupuestarias del contrato y la Aplicación Presupuestaria del Gasto del contrato son:<br>Año 2023      partida presupuestaria 9250122799      400.825,00 euros sin IVA<br>Año 2024      partida presupuestaria 9250122799      801.650,00 euros sin IVA<br>Año 2025:      partida presupuestaria 9250122799      400.825,00 euros sin IVA |                                                                        |
| <b>5.-Revisión de precios:</b><br><input type="checkbox"/> SI<br><input checked="" type="checkbox"/> No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                        |
| <b>6.-Financiación con Fondos externos:</b><br><input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                        |
| <b>7.-Forma de pago:</b> . Ordinaria. Certificación mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                        |
| <b>8.-Abonos a cuenta:</b> No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                        |

| D.-PLAZO DEL CONTRATO                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.-Duración total</b><br><b>DOS (2) AÑOS</b>                                                                                                                     |
| <b>2.-Plazos parciales.</b><br><input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO                                                                   |
| <b>3.-Prórroga</b><br><input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO<br>Un máximo de dos (2) prórrogas de un año de duración cada una de ellas. |
| <b>4.-Plazo de garantía:</b> La duración del contrato                                                                                                               |
| <b>5.-Lugar ejecución del contrato:</b> Instalaciones del Consorcio de Aguas y de la empresa adjudicataria                                                          |
| <b>6.-Trabajos susceptibles de recepción parcial</b> <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO.                                            |

| E.- GARANTIAS                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Garantía definitiva: 5 %      Importe: Adjudicación |
| <input type="checkbox"/> 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. (801.650,00 euros) |

### **G.-SOLVENCIA TÉCNICA Y PROFESIONAL**

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.

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.

### **CLASIFICACIÓN EMPRESARIAL**

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

Grupo U Subgrupo 8 Categoría 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**

La necesaria para proceder a la valoración de los criterios técnicos.

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.

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.

Precio por el que se compromete a la ejecución del contrato por los dos años de vigencia del mismo. Deberá especificar también, de forma separada, el precio ofertado por campaña y el precio por hora derivado de la formación en el nuevo software de gestión comercial, tal y como se especifica en el pliego de condiciones técnicas.

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



## DOCUMENTACIÓN RELATIVA A CRITERIOS CUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMÁTICA

La proposición económica se complementará con:

| Servicio                                                          | Precio unitario | Unidades | Precio contrato |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|-----------------|
| Gestión telefónica (totalidad de plataformas, backoffice, etc...) | A               | 2        | $D=A*2$         |
| Campañas                                                          | B               | 20       | $E=B*20$        |
| Formación nuevo software de gestión comercial                     | C               | 1520     | $F=C*1.520$     |
| <b>Precio ofertado</b>                                            |                 |          | $D+E+F$         |

Teniendo la expresión “**D+E+F**” 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.

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:

## K.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

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

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

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

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

## K.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

### **CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIO DE VALOR: 50 PUNTOS**

• **Memoria Técnica y Metodología de la Ejecución ..... entre 0-20 puntos**

- 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)
- Líneas maestras de un Plan de arranque del servicio y seguimiento posterior; así como Plan de devolución del servicio.
- Organización del equipo (incluyendo supervisor y coordinador). Recursos personales dedicados. Formación y experiencia.
- Procedimiento para el control de calidad de la prestación del servicio y accesibilidad del CABB a dicho control.
- Definición y puesta en funcionamiento de nuevos servicios como softwares de inteligencia artificial, chatbot o click to call.

• **Medios a disposición del Contrato..... entre 0-20 puntos**

- Centro de trabajo:
  - Ubicación de las instalaciones en las que se prestará el servicio, accesibilidad en transporte público y tipo del mismo, frecuencias y transbordos necesarios, seguridad nocturna en las instalaciones, etc...
- Medios humanos y técnicos:
  - 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...)
  - Planes y cursos de formación del personal del contrato. Alcance y compromiso del Adjudicatario, en relación a la prestación del servicio, LOPD, etc...)
  - 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): Compromiso de mantenimiento del convenio actualmente en vigor (II Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center - BOE de 12 de julio de 2017) o de aquel que lo sustituya.

### **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.



#### **K.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN**

- 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 **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 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.

#### **P.- SUBROGACIÓN**

El Anexo I al pliego de condiciones técnicas dispone de la información asociada a cualquier obligación relativa a aspectos laborales, que se derive del convenio en aplicación

#### **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 posibilite la justificación de dicha situación.

##### **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).