



EXPTEDIENTE 17/18

## REUNIDOS:

De una parte, D. Fernando de la Cierva Carrasco, Consejero de Hacienda de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, actuando en nombre y representación de la misma.

De otra parte, D. Gregorio Marquina Martínez, mayor de edad, con NIF34797177V, en representación de la empresa OESIA NETWORKS S.L., con NIF nº: B-95087482 y domicilio social en Calle Marie Curie 19 C.P.28521 Rivas Vaciamadrid según poder que acredita mediante escritura de fecha 9 de marzo de 2015, otorgada ante el Notario D. Luis Quiroga Gutierrez, número de su protocolo 391.

Ambas partes se reconocen competencia y capacidad, respectivamente, para formalizar el presente contrato.

## ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS

**PRIMERO.-** Por Acuerdo de Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de fecha de 7 de marzo de 2018, fue autorizado la celebración del contrato del expediente tramitado para la contratación del servicio “**ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLATAFORMA TELEFÓNICA 012 Y CENTROS ADMINISTRATIVOS**”, y autorizado el gasto por importe de 1.607.226,32 € (IVA excluido), 337.517,53 € (IVA 21%), lo que hace un total, IVA incluido, de 1.944.743,85 €, habiendo sido fiscalizado previamente por la Intervención General y disponiéndose asimismo la apertura del procedimiento de licitación por Orden del Consejero de Hacienda y Administraciones Públicas de fecha de 7 de marzo de 2018.

**SEGUNDO.-** La empresa propuesta como adjudicataria presenta dentro del plazo concedido al efecto la documentación requerida, así como la acreditación



del equipo de trabajo propuesto para la ejecución del contrato, constituyendo, asimismo, la garantía definitiva.

**TERCERO.-** Mediante Orden de la Consejería de Hacienda, de fecha 9 de octubre de 2018, se acordó la adjudicación del contrato, previa fiscalización de la Intervención Delegada, a favor de la empresa OESIA NETWORKS S.L., con NIF nº: B-95087482 en la cuantía de 1.583.117,93 € (IVA excluido) y el 100 % de descuento para aquellas llamadas que sean resueltas de forma automática sin intervención de agente, sobre el precio de eventos con intervención agentes, considerando que toda la infraestructura necesaria será a cuenta del adjudicatario.

### **CLÁUSULAS DEL CONTRATO:**

**PRIMERA.** Constituye el objeto de este expediente de contratación la prestación del Servicio de Atención a los Ciudadanos en la plataforma del teléfono “012” y en edificios administrativos, comprendiendo las siguientes funciones: las de información general y sobre el estado de tramitación de los expedientes, incluidas las posibles interacciones de voz automatizadas; las transferencias de llamadas a los distintos órganos y entidades de la administración regional, la recogida telefónica de quejas, sugerencias y peticiones de información diferida, la identificación y propuestas de mejora de los contenidos ausentes o incompletos en la Guía de Procedimientos y Servicios detectados en la información demandada por los ciudadanos, las funciones de apoyo en la gestión y revisión de los contenidos de los procedimientos contenidos en la Guía de Procedimientos y Servicios, las funciones de acogida y gestión de esperas en los centros administrativos, las funciones de apoyo en las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano, tales como ensobrado, consignando los destinos con los de las solicitudes presentadas, el apoyo en la presencia del servicio en las redes sociales determinadas por la Administración; con las especificaciones contenidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares que tiene carácter contractual.



**SEGUNDA.** OESIA NETWORKS S.L. se compromete a realizar la prestación con estricta sujeción a las Cláusulas estipuladas en el contrato y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, observando fielmente lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, así como las instrucciones que le diere el responsable del contrato para el fiel cumplimiento de lo convenido.

El adjudicatario se obliga al cumplimiento de las siguientes condiciones especiales de ejecución, a las que se atribuyen el carácter de obligación contractual esencial, cuyo incumplimiento supondrá la resolución del contrato:

- La empresa adjudicataria se obliga a disponer en la ciudad de Murcia de un local, despacho o lugar en el que se centralice su actividad administrativa y formativa en cuanto a este contrato. Este requisito se entenderá cumplido si se cuenta con una representación de los intereses de la empresa adjudicataria, representación que deberá constar formalmente en documento público en su caso. La empresa adjudicataria comunicará en los 15 días naturales siguientes a la adjudicación de este contrato la dirección, persona de contacto responsable del servicio adjudicado y demás datos requeridos en el pliego. La relación y representación de la persona residente en Murcia con respecto al adjudicatario deberá constar en documento público.

- La empresa contratista habrá de atenerse a lo dispuesto en el artículo 18 de la Resolución de 29 de junio de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing). Al equipo de trabajo de la empresa adjudicataria de la contratación no le es aplicable el régimen jurídico de los empleados públicos, en especial los aspectos relativos al cumplimiento y control de horario, vacaciones, permisos y licencias y otros de análoga naturaleza.

Asimismo, Oesía Networks, S.L se obliga al cumplimiento del porcentaje de descuento a realizar para aquellas llamadas que sean resueltas de forma automática sin intervención de agente, sobre el precio de eventos con intervención de agentes, considerando que toda la infraestructura necesaria será a cuenta de Oesía Networks, S.L. en el 100% ofertado.



**TERCERA.** La duración del contrato será de dos años a contar desde el 1 de febrero de 2019.

Se prevé la posibilidad de prórroga en la duración del contrato por mutuo acuerdo entre ambas partes antes de la finalización del contrato. El plazo podrá ser prorrogado, como máximo, por el mismo periodo de tiempo del contrato principal.

**CUARTA.** El precio que se obliga a pagar como máximo la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia es:

1.583.117,93 € (IVA excluido)

332.454,77 € (IVA)

Total:..... 1.915.572,70 € (IVA incluido)

Con la siguiente distribución de anualidades, IVA incluido:

2019: 800.193,39 €

2020: 960.232,07 €

2021: 155.147,24 €

Dicho gasto se financiará con cargo a la partida presupuestaria 13.02.00.121D.227.09, nº de proyecto 34101.

**QUINTA.** La forma de pago será por meses vencidos. La empresa contratista remitirá mensualmente, en los primeros 5 días del mes siguiente, junto a la factura electrónica, informe de cumplimiento de los acuerdos de nivel



de servicio y de la volumetría. Las posibles penalizaciones, por incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio, se repercutirán en la factura del mes siguiente en función de los parámetros de evaluación: mensual, trimestral o anual.

La facturación será en función del número de horas de servicio prestadas en acogida /presencial y actualización de contenidos y de los eventos ((nº de llamadas gestionas/email/publicaciones, redes sociales...) gestionados.

El responsable de seguimiento del contrato elaborará el informe acreditativo de que la prestación del periodo correspondiente se ha realizado de acuerdo con lo estipulado, en el que propondrá el pago. Se acompañarán las correspondientes facturas debidamente conformadas por este responsable.

En las facturas emitidas durante la vigencia del contrato, el contratista deberá indicar el número de expediente y la denominación del contrato.

#### **DATOS QUE DEBEN CONSTAR EN LAS FACTURAS:**

**Órgano gestor:** *Órgano de contratación.*

*Consejería de Hacienda de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.*

*Avda. Teniente Flomesta, s/n, C.P. 30071 Murcia. Código DIR3:  
A14024228*

**Unidad tramitadora:** *Centro directivo promotor del contrato.*

*Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios.*

*Avda. Teniente Flomesta, s/n, C.P. 30071 Murcia. Código DIR3:  
A14003286.*



*Responsable del contrato: Adoración Sánchez Cañizares.*

**Oficina contable:** *Órgano con competencia en materia de contabilidad pública.*

*Intervención General. Consejería de Hacienda de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.*

*Avda. Teniente Flomesta, 3. C.P. 30071, Murcia. Código DIR3: A14003281*

Lugar de presentación:

*- Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, en el enlace siguiente <http://www.facturae.gob.es>.*

**SEXTA.** De acuerdo con el artículo 204 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se advierte expresamente que el contrato podrá ser objeto de modificación durante su vigencia, con los siguientes requisitos:

*1.- Será causa de modificación del presente contrato la aplicación de medidas de estabilidad presupuestaria. Alcance y límites de la modificación:*

*- El precio del contrato se modificará a la baja en el mismo porcentaje en que se reduzca su financiación. Consecuentemente se reducirán o modificarán proporcionalmente las obligaciones del servicio objeto del contrato. Porcentaje máximo del precio del contrato al que pueda afectar: 10%.*



2.- Asimismo, se podrá modificar el presente contrato en los siguientes supuestos, y el porcentaje máximo del precio del contrato al que pueda afectar será del 25%.

- *Cuando se produzca una ampliación o reducción de las materias de información respecto a servicios ya existentes en la CARM, y que por sus características o alcance, afecten a la demanda de servicios al 012 por parte de los ciudadanos de tal modo que sea necesario introducir cambios en el alcance de los servicios objeto del contrato y/o su organización.*
- *La eliminación de servicios por parte de la CARM y/o puesta en marcha de nuevos servicios que no respondan a campañas puntuales, y que exijan la participación del 012, para información especializada y/o servicios de gestión, generando un aumento o disminución considerable de demandas por parte del ciudadano.*
- *Necesidades derivadas de la evolución del servicio, que exijan la incorporación motivada de nuevos instrumentos de tipo técnico, que permitan una mejora en los servicios de atención al ciudadano, o en el seguimiento por parte de la CARM del servicio prestado, así como la reducción de estos instrumentos.*

**SÉPTIMA.** Las penalidades por incumplimiento de plazos, por causa imputables al contratista, se graduarán con arreglo a lo previsto en el artículo 212 del TRLCSP. Asimismo se establecen las siguientes penalidades específicas:

En el supuesto en el que el adjudicatario incumpliera los indicadores previstos en los acuerdos de nivel de servicio (ANS), establecidos en el apartado 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas, se impondrán las penalizaciones que se detallan a continuación:



### - Indicadores Mensuales de medición objetiva.

Esta información debe ser obtenible directamente de los sistemas por el usuario, y formar parte de los informes mensuales de seguimiento del servicio.

1.El porcentaje de **llamadas abandonadas** deberá ser **inferior al 10%** de las llamadas diarias recibidas.

- Si las llamadas abandonadas (recibidas que por diversas circunstancias el ciudadano desista, el ciudadano cuelga y abandona, siempre que estén ya en cola de espera), superan el 10%, se deducirá un 1% y, por cada punto porcentual de desviación superior un 1% adicional en la facturación mensual de atención telefónica.

2.El **80% de las llamadas** deberá atenderse en menos de **30 segundos**.

- Sí el porcentaje de las llamadas atendidas en menos de 30 segundos es inferior al 80% se deducirá un 1%, y por cada punto porcentual de desviación inferior, un 1% más en la facturación mensual de atención telefónica.

3.La **evaluación de la satisfacción mediante IVR**, al final de la llamada, la valoración no podrá estar nunca por **debajo de 3,75 sobre 5**.

- Como resultado de la encuesta de satisfacción se debe obtener una puntuación mínima de 3,75, se deducirá un 1% por cada 0,1% que no alcance esta puntuación sobre el total de la facturación mensual de atención telefónica.

4.Número de **Quejas recibidas** sobre el total de llamadas atendidas inferior al **0,05%**



- Será necesario que el resultado de las quejas de atención telefónica recibida en el SAC sea igual o inferior al 0,05%. Si el número de quejas es superior se penalizará con un 2% por cada 0,01% adicional, deduciéndose de la facturación del servicio de atención telefónica mensual.
5. Número de incidencias/quejas recibidas de empleados a quienes la **transferencia de llamadas** ha sido errónea superior al **5%**
- Sobre el número de llamadas transferidas a funcionarios de la CARM a quienes no corresponda la gestión de la solicitud de información demandada por el ciudadano atribuible a la gestión del agente, bien de directorio o bien de contenido de procedimiento, sea igual o superior al 5%, se aplicará un 0,3% sobre la facturación mensual de atención telefónica.
6. El volumen de llamadas resueltas en **primera instancia** deberá ser del **80%**.
- Sí el porcentaje de las llamadas en primera instancia es inferior al 80% se deducirá un 1% en la factura mensual, y por cada desviación inferior un 1% más en la facturación mensual de atención telefónica.
7. Llamadas **rechazadas por saturación** serán inferiores al 5% .
- Cuando el % de las llamadas rechazadas por saturación sea igual o superior al 5% del total de las llamadas recibidas, se penalizará con un 0,5% en el total de la factura mensual más un 0,1% por cada punto de desviación de este indicador
8. **100% de respuestas por correo electrónico** de las solicitudes recibidas.



- El servicio debe atender en los parámetros previstos en los acuerdos de nivel de servicio el 100% de las solicitudes recibidas por correo electrónico. Se penalizará con un 1% por cada 1% de desviación de este indicador, deduciéndose de la facturación mensual del servicio de atención telefónica.

**9. Nivel de eficiencia mensual igual o inferior al 95%**

- Será necesario cumplir con el 95% de nivel de eficiencia, ( $n^{\circ}$  de llamadas atendidas +  $n^{\circ}$  de llamadas abandonadas antes de los 15"/  $n^{\circ}$  total de llamadas recibidas). Si el Nivel de Eficiencia es inferior al 95% se deducirá un 1% y, por cada desviación superior un 1% más en la facturación mensual de atención telefónica.

10.El Nivel de **respuesta** en redes sociales (Facebook inicialmente y posteriormente de cualquiera que se implante) será del 100% en 12 horas hábiles.

- Las respuestas a la información solicitada por los ciudadanos en redes sociales será como máximo de 24 horas en días hábiles en el 100% de los casos, penalizando un 0,5% en la factura mensual más un 0,1% por punto de desviación.

**- Indicadores Mensuales de medición mediante muestreo.**

Esta información se obtendrá por la CARM a través del análisis mensual de muestras solicitadas al proveedor.

1.La comunicación se iniciará con la **identificación del servicio** y la identificación agente con su nombre, en el 100% de los casos.

2.La adecuación de la **fórmula de despedida** será correcta, en el 100% de los casos.



3. Si el **tiempo de búsqueda** de la información es superior a 15 segundos, se dará paso a la música durante el tiempo de espera.
4. En ningún caso, el tiempo de **búsqueda de la información** puede ser superior a 45 segundos; transcurrido este tiempo, el agente tendrá que mantener conversación con el ciudadano.
5. En caso de que la llamada haya sido **transferida**, se advertirá de este hecho al ciudadano y al funcionario al que se transfiere en el 100% de los casos.
6. Las recogidas de **peticiones de atención diferida** realizadas tendrán que ser correctas en el 100% de los casos.

La detección de incidencias en cualquiera de estos indicadores dará lugar a una penalización del 0,5% de la facturación telefónica mensual por cada indicador incumplido.

#### - **Indicadores mensuales por situaciones especiales.**

**Adaptabilidad** a las necesidades del Servicio en hasta un 10% superior a la dotación actual manteniendo la atención mínima.

- Se medirá cuando se den circunstancias especiales o de innovación. Si la plataforma no puede cumplir los niveles de servicio hasta un 10% adicional, se penalizará con un 1,5% de la facturación telefónica mensual.

#### - **Indicadores Anuales de medición objetiva**

1. Realización de **planes de formación** anuales: continua y de reciclaje superior a **15 horas por agente** sobre el total de agentes.



- Cuando los planes de formación anuales no alcancen un mínimo de 15 horas de media por agente, se deducirá un 1% del total de la facturación anual.
2. En el supuesto de **encuestas que puedan realizarse sobre nivel de satisfacción** del servicio, la valoración no podrá estar nunca por debajo de **7,5 sobre 10**.
- Como resultado de la encuesta de satisfacción se debe obtener una puntuación mínima de 7,5, se deducirá un 1% por cada 0,1% que no alcance esta puntuación sobre el total de la facturación anual.
3. El porcentaje de **quejas recibidas** de atención a la ciudadanía en acogida sea inferior al **1%**
- Será necesario que el resultado de las quejas en acogida recibida en el SAC sea igual o inferior al 1%. Si el número de quejas es superior se penalizará con un 2% por cada 0,1% adicional, deduciéndose de la facturación del servicio de atención presencial y de acogida.

En cualquier caso, de acuerdo al artículo 212 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, se establece que la penalización máxima por periodo de facturación no será superior al 10% del importe de los servicios prestados durante ese periodo y la penalización total no podrá ser superior al 10% del presupuesto del contrato.

La aplicación de penalizaciones durante 3 meses consecutivos ó en 6 meses sobre un total de 12 faculta a la CARM para llevar a cabo la resolución del servicio.

**OCTAVA.** Serán causas de resolución del contrato, las previstas en los artículos 223 y 308 y con los efectos del 309 del TRLCSP y en los apartados 23,



27 y 28 del Anexo 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en concreto las siguientes:

- La aplicación de penalizaciones durante 3 meses consecutivos o en 6 meses sobre un total de 12 facultades a la CARM para llevar a cabo la resolución del servicio.*
- El incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución establecidas en el apartado 27 del presente Anexo I.*

**NOVENA** La extensión objetiva y temporal del deber de confidencialidad del contratista se regirá de acuerdo con lo establecido en el artículo 140 del TRLCSP.

**DÉCIMA.** La empresa ha constituido garantía definitiva por importe de 79.155,90 €, mediante contrato de seguro, según resguardo de constitución de garantías de la Caja de Depósitos con nº Registro CARM/2018/1000001908

**UNDÉCIMA.** Dada la naturaleza del contrato no se establece plazo de garantía, puesto que se trata de un servicio que se agota en el momento mismo en que se realiza.

**DUODÉCIMA.** El presente contrato es de naturaleza administrativa y se regirá por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP), y sus disposiciones de desarrollo así como los Pliegos de Cláusulas Administrativas Generales vigentes en la materia. Supletoriamente se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado.



El Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y el Pliego de Prescripciones Técnicas y sus anexos, revisten carácter contractual.

**DÉCIMOTERCERA.** Las cuestiones litigiosas que puedan surgir en relación con la presente contratación se resolverán ante los órganos Jurisdiccionales de lo Contencioso administrativo, con sede en Murcia, por lo que se entiende que el contratista renuncia a su propio fuero, si fuere distinto del anterior.

Leído el presente documento, los otorgantes lo encuentran conforme, en prueba de lo cual se firma electrónicamente al margen

**EL CONSEJERO DE HACIENDA.** Fernando de la Cierva Carrasco

**OESIA NETWORKS S.L.** Gregorio Marquina Martínez