



# MEMORIA CONTRATACIÓN

## Procedimiento de Concurso

### Servicio de Atención al Ciudadano en Plataforma Telefónica 012 y Centros Administrativos

Enero 2018

Servicio de Atención al Ciudadano

22/02/2018 13:37:17

Firmante: SANCHEZ CANIZARES, ADOBRACION

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.  
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) bdb81cc6-aa03-c5e5-013031116077





**Contenido**

<b>1. Objeto.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Necesidades a satisfacer mediante el contrato.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Presupuesto y distribución en anualidades. ....</b>	<b>3</b>
<b>4. Forma de pago y partida presupuestaria.....</b>	<b>5</b>
<b>5. Penalizaciones.....</b>	<b>6</b>
<b>6. Duración del contrato.....</b>	<b>6</b>
<b>7. Procedimiento y forma de adjudicación. ....</b>	<b>6</b>
<b>8. Solvencia Económica y Financiera; Solvencia Técnica o Profesional. ....</b>	<b>6</b>
8.1. Solvencia económica y financiera (Artículo 75 TRLCSP).....	6
8.2. Solvencia Técnica ó Profesional (Artículo 78 TRLCSP) .....	7
<b>9. CPV: Vocabulario común de contratos públicos. ....</b>	<b>7</b>
<b>10. CPA: Clasificación estadística de productos por actividades. ....</b>	<b>7</b>
<b>11. Condiciones del equipo de trabajo. ....</b>	<b>7</b>
<b>12. Responsable del contrato.....</b>	<b>10</b>
<b>13. Criterios de adjudicación y valoración de las ofertas.....</b>	<b>10</b>
13.1. Criterios de valoración .....	11

22/02/2018 13:37:17

Firmante: SANCHEZ CANIZARES, ADOBRACION  
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.  
 Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) bdb81cc8-aa03-c5e5-01303118027





## 1. Objeto.

Este contrato tiene por objeto la adjudicación del servicio de atención a los ciudadanos mediante el teléfono "012" y en edificios administrativos comprendiendo las funciones de información general y particular sobre el estado 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 y 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 y 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.

Este contrato no permite su división en lotes al requerir multidisciplinaridad de los agentes a aportar para cualquiera de las modalidades del servicio a ofrecer e integración de las plataformas tecnológicas requeridas con la prestación directa del servicio.

## 2. Necesidades a satisfacer mediante el contrato.

Las necesidades a satisfacer con carácter general a ciudadanos y empresas.

Se relacionan a continuación con carácter general, el detalle se encuentra recogido en el apartado 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT)

1. Distintos tipos de atención: telefónica, apoyo a presencial, de acogida de manera inmediata y diferida.
2. Respuestas por diversos medios de relación que nos ofrezcan las nuevas tecnologías.
3. Flexibilidad en la dotación horaria de los agentes en función de las necesidades del servicio.

## 3. Presupuesto y distribución en anualidades.

El presupuesto se ha obtenido mediante el análisis de las horas requeridas para la prestación de los servicios de atención de acogida/presencial en centros administrativos y actualización de contenidos y publicación de contenidos en redes sociales, así como a la previsión del nº de eventos previstos a gestionar en la plataforma telefónica por agentes-operadores ( nº de llamadas gestionadas/ nº de email estimados/ nº respuestas a las demandas de información en redes sociales ), de acuerdo con la volumetría detectada en el año 2017, que se muestra en el **ANEXO IV**.

El importe máximo del contrato, para dos años, repartido en tres anualidades, asciende a la cantidad de **1.944.743,85 €**, **IVA incluido**, conforme al detalle siguiente:





Total 2.018 - 2.020	Horas	Precio/hora	Importe	IVA 21%	Con IVA
Horas presencial	21.400	16,00 €	342.400,00 €	71.904,00 €	414.304,00 €
Horas actualiz. Contenidos	3.840	16,00 €	61.440,00 €	12.902,40 €	74.342,40 €
Eventos	1.037.402	1,16 €	1.203.386,32 €	252.711,13 €	1.456.097,45 €
<b>Total</b>			1.607.226,32 €	337.517,53 €	<b>1.944.743,85 €</b>

A continuación se descompone el presupuesto por tipología del servicio y anualidades:

Anualidad 2.018 (01/08/2018 al 30/11/2018)	Horas	Precio/hora	Importe	IVA 21%	Con IVA
Horas presencial	3.568	16,00 €	57.088,00 €	11.988,48 €	69.076,48 €
Horas actualiz. Contenidos	640	16,00 €	10.240,00 €	2.150,40 €	12.390,40 €
Eventos	173.491	1,16 €	201.249,56 €	42.262,41 €	243.511,97 €
<b>Total</b>			268.577,56 €	56.401,29 €	<b>324.978,85 €</b>

Anualidad 2.019 (01/12/2018 al 30/11/2019)	Horas	Precio/hora	Importe	IVA 21%	Con IVA
Horas presencial	10.700	€ 16,00	171.200,00 €	35.952,00 €	207.152,00 €
Horas actualiz. Contenidos	1.920	€ 16,00	30.720,00 €	6.451,20 €	37.171,20 €
Eventos	520.470	€ 1,16	603.745,20 €	126.786,49 €	730.531,69 €
<b>Total</b>			805.665,20 €	169.189,69 €	974.854,89 €

Anualidad 2.020 (01/12/2019 al 31/08/2018)	Horas	Precio/hora	Importe	IVA 21%	Con IVA
Horas presencial	7.132	€ 16,00	114.112,00 €	23.963,52 €	138.075,52 €
Horas actualiz. Contenidos	1.280	€ 16,00	20.480,00 €	4.300,80 €	24.780,80 €
Eventos	343.441	€ 1,16	398.391,56 €	83.662,23 €	482.053,79 €
<b>Total</b>			532.983,56 €	111.926,55 €	<b>644.910,11 €</b>

El presente presupuesto tiene el carácter de máximo.

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.





Los datos sobre las que se estima el presente pliego, son orientativos, con base al dimensionamiento de un año del servicio.

Si la formalización del contrato se produjera en fecha posterior a la estimada para su inicio, se procederá a realizar el reajuste que corresponda.

Se podrá modificar el presente contrato en los siguientes supuestos:

- Cuando se produzca una ampliación ó reducción de las materias de información respecto a servicios ya existentes en la CARM, y que por sus características ó 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/ó su organización.
- La eliminación de servicios por parte de la CARM y/ó puesta en marcha de nuevos servicios que no respondan a campañas puntuales, y que exijan la participación del 012, para información especializada y/ó servicios de gestión, generando un aumento ó 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, ó en el seguimiento por parte de la CARM del servicio prestado, así como la reducción de estos instrumentos.

El porcentaje del precio del contrato al que como máximo puedan afectar será del 25%.

Adicionalmente, y en aplicación de lo dispuesto en los Presupuestos Generales de la CARM, se podrá modificar el presente contrato cuando se proponga la adopción de cualquier medida que sea necesaria introducir al objeto de posibilitar el objetivo de estabilidad presupuestaria, la reducción tendrá un límite del 10% del precio del contrato.

#### 4. Forma de pago y partida presupuestaria.

El contrato se cargará a la partida presupuestaria 13.02.00.121D.227.09, proyecto: 34101 "Gastos de Funcionamiento Organización Administrativa".

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 ANS, se repercutirán en la factura del mes siguiente, en función de los parametro de evaluación: mensual, trimestral o anual.

Los datos de facturación son los siguientes:

CONSEJERIA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	NIF: S30110011		CÓDIGOS DIR3 (presentación FACE)
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	AV. TENIENTE FLOMESTE S/N 30071-MURCIA	OR:	A14022314
INTERVENCIÓN GENERAL	AV. TENIENTE FLOMESTE S/N 30071-MURCIA	OFICINA CONTABLE	A14003281





D.G. FUNCIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS	AV. INFANTE D.JUAN MANUEL, 14 30071-MURCIA	UNIDAD TRAMITADORA	A14003286
---	---	--------------------	-----------

## 5. Penalizaciones

La facturación podrá verse minorada por Incumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS) determinados en el PPT y aquellos otros que pudiera haber indicado en la oferta del adjudicatario:

En el supuesto en el que el adjudicatario incumpliera los indicadores previstos en los acuerdos de nivel de servicio (ANS), del apartado 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas, se impondrán las penalizaciones que correspondan, conforme a lo descrito en el apartado 5 del indicado PPT.

## 6. Duración del contrato.

La duración del contrato será de dos años a contar desde su formalización, estando previsto el inicio para 1 de agosto de 2018, reajustándose las anualidades si la formalización del contrato se produjera en fecha posterior a la estimada para su inicio. Este contrato puede ser prorrogado de acuerdo con la normativa vigente.

## 7. Procedimiento y forma de adjudicación.

Procedimiento abierto, mediante concurso.

## 8. Solvencia Económica y Financiera; Solvencia Técnica o Profesional.

### MEDIOS DE JUSTIFICACIÓN DE LA SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL.

El presente contrato no exige clasificación al estar encuadrado en la categoría 27 del anexo II del TRLCSP.

No obstante para ser admitido a la presente licitación será necesario que los licitadores acrediten contar con suficiente solvencia técnica y financiera para asumir la ejecución del presente contrato.

### 8.1. Solvencia económica y financiera (Artículo 75 TRLCSP)

- **Medios:** Artículo 75.1 a) del TRLCSP: "Volumen anual de negocios, o bien volumen anual de negocios en ámbito similar al que se refiera el contrato, por importe igual o superior al exigido en el anuncio de licitación o en la invitación a participar en el procedimiento y en los pliegos del contrato o, en su defecto, al establecido reglamentariamente".
- **Requisitos de selección:** Se acreditará mediante el volumen anual de negocios del licitador referido a los tres últimos ejercicios, de forma que la cifra mínima exigible por cada año sea igual o superior al valor anual medio del contrato.





- **ACREDITACIÓN:** La acreditación documental se realizará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

## 8.2. Solvencia Técnica ó Profesional (Artículo 78 TRLCSP)

- **Medios:** Se acreditará mediante una relación de los principales servicios o trabajos de igual o similar naturaleza al objeto del contrato realizados en los últimos cinco años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos.
- **Requisitos de selección:** Para acreditar la solvencia los servicios deberán ser similares a los que constituyen el objeto de la presente licitación “servicios de atención a la ciudadanía” y cumplir además los siguientes requisitos: (importe mayor o igual al 50% del presupuesto de licitación siendo imprescindible aportar contratos de servicios de atención a la ciudadanía en el entorno de las Administraciones Públicas. Como mínimo deberá aportarse un proyecto con importe anual de al menos 500.000 Euros.
- **ACREDITACIÓN:** Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.

El cómputo se efectuará hasta la fecha de finalización del plazo para la presentación de proposiciones u ofertas

## 9. CPV: Vocabulario común de contratos públicos.

- Código 79512000-6 Centros de Llamadas
- Código: 79511000-9 Servicio de ayuda en funciones de oficina.

## 10. CPA: Clasificación estadística de productos por actividades.

- Código 822010 Servicio Centros de Llamadas.

## 11. Condiciones del equipo de trabajo.

Condiciones generales en cumplimiento de la Ley 1/2017, de 9 de enero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2017, y Acuerdo de Consejo de Gobierno .

Los trabajos a realizar en este contrato, requieren de un dimensionado dinámico y adecuación de los recursos humanos a las franjas horarias de mayor afluencia de llamadas, así como de asistencia permanente a las funciones a realizar en cualquiera de las modalidades de atención, sin que las circunstancias personales de los recursos humanos (ausencias por enfermedad, permisos..etc)





impidan la prestación del mismo, circunstancias que no puede acometerse por medios propios.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 13/2012, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la CARM para el ejercicio 2013, Disposición Adicional Vigésimo Primera, apartado 5.1, la contratación para del Servicio de Atención al Ciudadano en plataforma Telefónica 012 y en Centros Administrativos, se tramitará con solicitud de informe previo favorable de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios.

Del mismo modo, en cumplimiento del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 5 de Abril de 2013, por el que se aprueban las instrucciones para la gestión de los contratos de servicios y encomiendas de gestión, y por lo que respecta al personal que ha de realizar los trabajos objeto de este contrato, se hace constar en el pliego de prescripciones técnicas y en la memoria lo siguiente:

Corresponde exclusivamente a la a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos (en los casos que se establezcan requisitos específicos de titulación y experiencia), formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la “Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios” del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la “entidad contratante”

La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de la dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

La empresa contratista habrá de atenerse a lo dispuesto en 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).

1. La empresa contratista velará especialmente por que los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

2. La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones, con la excepción del servicio en centros administrativos que prestará servicio en las dependencias de estos. En este último caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo en la isleta de los edificios y en puestos de





atención diferenciados; debiendo ir uniformados y con chapas identificativas con el nombre de la empresa.

3. La empresa contratista designará, supervisor, coordinador técnico o responsable y formadores, integrados en su propia plantilla, que tendrán entre sus obligaciones las siguientes:

- Actuar como interlocutor/es de la empresa contratista frente a la “entidad contratante”, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la “entidad contratante”, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores los órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la “entidad contratante”, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- Informar a la “entidad contratante” acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

4. Al equipo de trabajo de la empresa adjudicataria de la contratación no 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.

5. La empresa adjudicataria se comprometerá a implementar en su proceso productivo los controles de calidad internos necesarios para garantizar el dimensionamiento dinámico de los recursos humanos, para el cumplimiento de los compromisos que la Administración Regional ha establecido con los ciudadanos, los cuales se encuentran publicados en la Carta de Servicios del 012 y que constan en [www.carm.es](http://www.carm.es).

6. La empresa adjudicataria y los empleados de la misma que realicen las actuaciones materiales propias del contrato están obligados a guardar el más estricto sigilo y a preservar el secreto de las informaciones y datos que los ciudadanos les faciliten en el ejercicio de las prestaciones materiales de información. Igual deber contraen en relación con las actuaciones realizadas por la Administración contratante y con los datos que conozcan en la prestación material del contrato.

7. La prestación del objeto del presente contrato comprende el acceso y utilización a las aplicaciones corporativas de atención al ciudadano y de la Administración Regional, por parte del personal de la empresa adjudicataria, si bien limitado a aquellos módulos o circuitos de las mismas que sean estrictamente necesarios para el desarrollo de las funciones contratadas. A tal efecto, el personal de la empresa se identificará mediante clave personal con configuración distinta a la del personal funcionario y se le dotará de un perfil de acceso a las aplicaciones con las limitaciones anteriormente indicadas.





Cualquiera de las situaciones anteriores deberá ser tenida en cuenta por el adjudicatario con el objeto de garantizar la adecuada ejecución y los plazos de entrega fijados en el pliego.

## 12. Responsable del contrato.

Por parte de la Administración contratante, el responsable a nivel administrativo del contrato es la Jefa de Servicio de Atención al Ciudadano y a nivel directivo el Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios como órgano de contratación competente, los cuales serán los encargados de velar porque la ejecución del mismo se ajuste a lo contratado.

El responsable del contrato podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo. Además, podrá incorporar al proyecto durante su realización a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

No se autorizan los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del contratista con el usuario final, sin el conocimiento previo y autorización del responsable del contrato.

El seguimiento y control del contrato se efectuará del siguiente modo:

- Seguimiento continuo y conjunto de la prestación en plataforma telefonica y centros administrativos, mediante acceso online al ACD, y los estadillos de actividad respectivamente.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad mensual, del responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y del responsable del contrato o persona en quien delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos.

## 13. Criterios de adjudicación y valoración de las ofertas.

Los licitadores deberán aportar su oferta técnica para respecto de los criterios subjetivos, siguiendo obligatoriamente el siguiente índice limitando el tamaño a un máximo de 25 páginas a doble cara, incluidos los posibles anexos en tamaño A4. También se presentará junto con la oferta en papel un USB con el contenido de la oferta en formato electrónico:

### 1. Resumen

Debe contener un resumen de los aspectos más relevantes de la oferta conforme a los criterios de valoración establecidos en el pliego. Deberá hacerse referencia al apartado del Pliego en que se exige, así como a la página correspondiente de la oferta donde se desarrolle de una forma más extensa.

### 2. Presentación

Definirá el entendimiento de los antecedentes del proyecto y la estrategia general que seguirá el licitador para la consecución de los objetivos recogidos en los pliegos.

Recogerá expresamente la sujeción estricta y expresa a todas las condiciones que se incluyan en los pliegos que rigen el contrato,





incluyendo específicamente los requisitos referentes a la confidencialidad de los datos.

**3. Servicios a ofrecer**

Deberá incluir los niveles de servicio a los que se compromete en cada uno de los servicios que oferta, indicando si se acoge a los propuestos por la CARM o si propone alguna mejora.

También debe incluir los mecanismos propuestos para dotar de la máxima flexibilidad posible a la prestación de los servicios, de forma que puedan atenderse adecuadamente los períodos de mayor demanda de los ciudadanos: flexibilidad de horarios, respuesta ante desbordamiento del servicio, tiempos de respuesta ante peticiones de ampliación de cobertura, disponibilidad de personal adicional, etc.).

**4. Infraestructura del Servicio**

Deberá incluir una descripción de los locales donde se ubicará la plataforma telefónica, una descripción de la infraestructura de comunicaciones y una descripción del software de atención telefónica.

**5. Plan de Calidad**

Deberá reunir al menos los siguientes aspectos:

- ✓ El número mínimo de escuchas de grabaciones anual.
- ✓ Nº de Auditorías para la detección de puntos de mejora del servicio.
- ✓ Sistema para el control y seguimiento de incidencias.
- ✓ Dimensionamiento previsto

**6. Mejoras**

En este apartado el licitador propondrá sus propuestas de mejora para el servicio, sin coste adicional para la CARM, respecto de lo estrictamente exigible que aporten ventajas a la operativa del servicio ( a nivel de herramientas, software, calidad, procedimientos.....) .

**13.1. Criterios de valoración**

Los criterios que servirán de base para la valoración de las ofertas, , son los siguientes:

<b>1)</b>	<b>CRITERIOS OBJETIVOS, EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS AUTOMÁTICAS:</b>	<b>Máximo 60 puntos</b>
a)	Proposición económica	Máximo 40 puntos.
b)	Automatización de llamadas	Máximo 20 puntos

22/02/2018 13:37:17  
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) bdb81cc6-aa03-c5e5-013031118077





22/02/2018 13:37:17

Firmante: SANCHEZ CANIZARES, ADOBE/ACION

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) bdb81c68-aa03-c5e5-013031116077

<p><b>a) Proposición económica:</b> Para la valoración del criterio económico de la oferta se aplicará la siguiente fórmula:</p> <p><b>a) Proposición económica:</b></p> <p>Las ofertas económicas presentadas se valorarán del siguiente modo: cero puntos a las ofertas a tipo de licitación y el máximo establecido para el criterio a la oferta de menor precio admitida, pero solo en el caso de que la baja de esa mejor oferta respecto al tipo de licitación supere el 20%. Si la oferta de menor precio no supera ese umbral se entiende que no supone una mejora significativa del precio del contrato y se le asigna la mayor puntuación, pero no la máxima posible para el criterio. La expresión matemática de esta fórmula es la siguiente:</p> $Vi = \frac{Bi}{\text{Max}(Bs, Bmax)} \times 40$ <p>Donde:</p> <p>Vi: Puntuación o valoración otorgada a cada oferta.</p> <p>Bi: Baja correspondiente a cada oferta (i).</p> <p>Bs: Baja significativa, valor se fija en el 20% del presupuesto base de licitación.</p> <p>Bmax: Baja máxima de entre las presentadas a la licitación.</p> <p>Max (Bs, Bmax): Representa el valor máximo de entre los dos indicados.</p> <p><u>Se detallará junto con el precio total del servicio el precio hora/ precios eventos.</u></p>	<p><b>Máximo 40 puntos.</b></p>
<p><b>b) Automatización de llamadas</b></p> <p>Durante la duración del proyecto se analizará la posible automatización vía IVR (respuesta de voz interactiva) para determinados tipos de servicios, como cita previa ó llamadas a directorio de la CARM. Los licitadores deberán ofertar el % de descuento que realizarán 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.</p> <p>El descuento de referencia es un 12%. Se asignarán 0 puntos a la oferta que iguale el % de descuento de referencia y 20 puntos al mayor % de descuento. El resto de ofertas será valorado de forma proporcional.</p>	<p><b>Máximo 20 puntos.</b></p>
<p><b>2) CRITERIOS SUBJETIVOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mecanismos propuestos por el licitador para garantizar el cumplimiento y seguimiento de los niveles de servicio requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.</li> <li>- La flexibilidad en la adaptación de los horarios del personal encargado de la prestación del servicio y la disponibilidad de personal adicional por parte</li> </ul>	<p><b>Máximo 40 puntos</b></p> <p><i>Máximo 3 puntos.</i></p>





de la empresa licitadora.		<i>Máximo 3 puntos</i>
- Dimensionamiento propuesto para la plataforma de atención telefónica y metodología aplicada para su estimación		
- Control de Calidad		<i>Máximo 5 puntos</i>
- Mecanismos técnicos disponibles que puedan activarse para atender el aumento de los servicios que precisen los ciudadanos.		<i>Máximo 4 puntos</i>
- Capacidad y ubicación de los locales donde estará la plataforma telefónica		<i>Máximo 4 puntos</i>
- Descripción de la infraestructura de comunicaciones.		<i>Máximo 4 puntos</i>
- Descripción de la plataforma software.		<i>Máximo 4 puntos</i>
- <b>Mejoras.</b> Las mejoras respecto de lo estrictamente exigible que aporten ventajas a la operativa del servicio		<i>Máximo 4 puntos</i>
Se seleccionarán las tres mejoras más significativas para la CARM, la mejor de ellas con hasta 4 puntos y las dos siguientes con hasta 3 puntos cada una.		<i>Máximo 3 puntos</i>
Las mejoras de cada licitador serán valoradas en función de su coincidencia con las elegidas por la CARM, así como por su contenido y desarrollo.		<i>Máximo 10 puntos</i>
<p>Dada la importancia que tiene para la ejecución del contrato la cualificación técnica de las entidades licitadoras, será necesario que estas obtengan <b>al menos 30 puntos</b> en este apartado. Por debajo de esta puntuación no se entrará a valorar la Oferta Económica presentada.</p>		

Se considerarán presuntas temerarias aquellas ofertas cuyo precio se encuentre por debajo del 90% de la media de las ofertas admitidas.

Cada licitador solamente podrá presentar una oferta económica, no siendo admitidas las proposiciones económicas por importe superior al presupuesto.

La oferta técnica deberá indicar en qué páginas de las mismas se encuentran los anteriores criterios a valorar.

**.EL JEFE DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Adoración Sánchez Cañizares

(Fecha y firma electrónica al margen)

22/02/2018 13:37:17

Firmante: SANCHEZ CANIZARES, ADORACION

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) bdb81cc6-aa03-c5e5-01303116027

