

VALORACIÓN DE LAS OFERTAS FORMULADAS EN PRIMERA RONDA PARA LA LICITACIÓN CONVOCADA PARA LA CONTRATACIÓN DE "SERVICIO DE ASISTENCIA TELEFÓNICA (CONTACT CENTER) Y APOYO A LA GESTIÓN DE EXPEDIENTES MOROSOS"

A) ANTECEDENTES:

En fecha 20/12/2019 se publica en el perfil del contratante de Aguas de Valencia, S.A y de las empresas pertenecientes al Sector Público, convocatoria de licitación, por procedimiento negociado con publicidad, del contrato de "Servicio de asistencia telefónica (Contact Center) y apoyo a la gestión de expedientes morosos", con número de expediente de contratación EC-848/2019.

En fecha 24/12/2019, se publica anuncio de licitación en el Diario Oficial de la Unión Europea.

Tras recibir las solicitudes de participación y comprobar la adecuación de las mismas, se remitió invitación a aquellas empresas que acreditaron el cumplimiento de la solvencia exigida.

Dentro del plazo conferido presentaron oferta las siguientes mercantiles:

- Servinform, S.A. A41050980
- Marktel Global Services, S.A. A82236944
- Assistacasa 2005, S.L. B97600001

En fecha 24/02/2020 se procede a la apertura de las ofertas iniciales, y se trasladan a los técnicos competentes para su valoración y negociación.

B) COMITÉ DE EXPERTOS Y ALCANCE DEL INFORME DE VALORACIÓN

El Comité de Expertos, se encuentra compuesto por representantes de los siguientes departamentos: Abonados, Sistemas, Sostenibilidad y Compras del Grupo Global Omnium, procediendo cada uno de ellos a valorar, de entre los criterios de adjudicación, los correspondientes a su especialidad.

Conforme exige el artículo 18 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) mediante el presente informe, el Comité de Expertos procede a realizar una valoración de las ofertas iniciales, a fin de determinar el orden de prelación de las mismas. Dicho orden será comunicado a los licitadores en la fase de negociación por si fuera de su interés formular reoferta.

Para la valoración de las ofertas iniciales, se acude a los criterios de adjudicación recogidos en los Anexos IX y X del PCAP, y se tiene en consideración las siguientes premisas indicadas en el citado artículo 18 del PCAP y en el propio Anexo IX:

"Si el precio fuera objeto de negociación, en la valoración de las ofertas iniciales, no se tendrá en cuenta la temeridad, ni la superación del presupuesto base de licitación, si bien en este último supuesto su puntuación será de 0".

"Las propuestas que no cumplan las prescripciones mínimas técnicas exigidas no serán objeto de valoración y resultaran excluidas".

C) VALORACIÓN DE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN SUJETOS A JUICIO DE VALOR (60 PUNTOS)

1. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO, hasta un máximo de 6 puntos. (Valorado por Dpto. Abonados)

Para la evaluación general del trabajo con un alcance total de 6 puntos se han valorado aspectos como, los niveles de calidad de servicio comprometidos, el enfoque y la forma de organizar y abordar los servicios, y los sistemas de gestión implantados y certificados afectos al servicio. Tras la valoración de las tres ofertas presentadas, se ha concluido:

Dotar a la oferta de Assista con 1,5 puntos

El licitador se compromete a prestar el servicio cumpliendo los niveles de calidad del servicio requeridos en la oferta, no adquiriendo compromisos adicionales en los servicios.

El modelo organizativo propuesto, incluye las descripciones de los servicios que se hacían en el pliego de técnico, con algunos errores, añadiendo una serie de diagramas de flujo operativos en base a las mismas, y sólo en el apartado de atención telefónica comercial aporta criterios de organización de los recursos. La propuesta no permite evaluar el enfoque organizativo general.

El licitador acredita disponer de sistema de gestión de la calidad, medio ambiente, y riesgos laborales implantados y certificados, para el alcance del servicio, excepto en el del Riesgos que el alcance no se indica.

Dotar a la oferta de Marktel con 4,25 puntos

El licitador se compromete a prestar el servicio cumpliendo los niveles de calidad del servicio requeridos en la oferta, no adquiriendo compromisos adicionales en los servicios.

Propone un modelo de operación basado en el cliente y en mejorar su experiencia, que explica de forma gráfica, a través de un mapa de procesos y grupos de procesos, donde se muestran como interaccionan con los servicios objeto del contrato y familias de operaciones, los diferentes grupos/equipos que componen el equipo humano y las herramientas para el seguimiento y mejora del servicio, incluida la satisfacción del cliente final, y que desarrollan en detalle en los capítulos posteriores de la oferta.

Acompaña al mapa de procesos, la identificación y puntos de actuación de las diferentes áreas y herramientas que darán apoyo al modelo operativo descrito, la descripción de los criterios operativos para cada tipo de equipo/grupo, y su organización funcional, teniendo en cuenta además la singularidad de cierto tipo de agentes.

El licitador acredita disponer de sistema de gestión de la calidad, medio ambiente, y seguridad informática para el alcance del servicio.

Dotar a la oferta de Servinform con 1 punto

El licitador se compromete a prestar el servicio cumpliendo los niveles de calidad del servicio requeridos en la oferta, no adquiriendo compromisos adicionales en los servicios.

El modelo organizativo propuesto, incluye las descripciones de los servicios que se hacían en el pliego de técnico, identificando en algunos servicios algunos criterios de organización de los recursos. La propuesta no permite evaluar el enfoque organizativo general.

El licitador acredita disponer de sistema de gestión de la calidad, y medio ambiente implantados y certificados para el alcance del servicio.

2. ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL, medios humanos, hasta un máximo de 12 puntos. (Valorado por Dpto. de Abonados)

Para la evaluación de los medios humanos con un alcance total de 12 puntos se han valorado aspectos como, el dimensionamiento propuesto y su cálculo, la organización de los agentes en cuanto a servicios y turnos, el organigrama propuesto, las funciones y perfiles de los diferentes puestos, el proceso de subrogación del personal, incluidas las acciones para adaptar la plantilla subrogada a las necesidades de recursos inicialmente calculadas y planteadas, el procedimiento propuesto para la selección y capacitación inicial de personal para el servicio, y los procesos de formación continua y fidelización de los empleados propuestos. Tras la valoración de las tres ofertas presentadas, se ha concluido:

Dotar a la oferta de Assista con 4,5 puntos

El dimensionamiento en exclusividad propuesto, inicialmente parece suficiente (54 agentes + 2 coordinadores + 2 supervisores + 1 gestor, del que no habla de exclusividad de esta figura), pero no explica muy bien como se llega al mismo, porque antes de analizar servicios como apoyo a morosidad, correo-e, centralita, o back office, ya han propuesto la plantilla y los horarios. Parece que es únicamente basado en el análisis de las llamadas entrantes. Según los horarios, los 54 agente están a tiempo completo, pero anteriormente han indicado que hay gente a tiempo parcial (no hay más referencias a esto). No queda claro que recursos hacen falta para las solicitudes electrónicas. Se debe revisar la propuesta real de recursos y asignación a turnos.

Presentan un organigrama para el servicio, que incluye la estructura de soporte, en el cual el número de agentes no coincide con la detección de necesidades, por lo que como se ha indicado se debe revisar la propuesta real de recursos.

Los perfiles propuestos se pueden considerar suficientes para el servicio, pero el detalle de la descripción del mismo resulta algo pobre, y respecto a la descripción sus funciones, ésta sí es completa, pero con algunos errores y funciones solapadas entre ellos.

Para el cambio de empresa de los trabajadores en caso de ser adjudicataria, cumple con lo exigido en el pliego, lo plantea como un proceso planificado, con un acto de presentación a los trabajadores, pero no se contemplan otros mecanismos como entrevistas individuales, manual de bienvenida, y tampoco contempla el escenario en que algunos agentes del servicio, o del equipo de coordinación/supervisión no deseen subrogarse. En el proceso, considera la coordinación, Assista, Global Ómnium, y empresa saliente.

No especifica que mecanismos propone para adaptar la plantilla a escenarios planteados que puedan necesitar más capacidad, más allá del dimensionamiento en función de horas punta- valle. Sí que posteriormente en el proceso de selección, habla de una bolsa de candidatos con una formación inicial, que agilizaría la incorporación en caso de necesidad.

Realiza una propuesta planificada del proceso de formación continua, al que dota de recursos, basado en la detección de necesidades. El licitador identifica los tipos de formaciones a realizar, cita alguna herramienta formativa utilizada, pero no detalla su aplicación. Se compromete a un mínimo de horas anuales de formación, pero no se indica que se lleven a cabo formaciones transversales sobre igualdad, o de detección/prevención del acoso.

Tampoco se describen políticas o procesos destinados a mejorar la implicación con la empresa y los resultados como por ejemplo promoción interna, retribuciones de cualquier naturaleza por consecución de objetivos, conciliación familiar, mediciones de clima laboral y planes derivados...

Realiza una propuesta general planificada del proceso de selección y contratación con medios propios, basado en competencias, que lleva asociada una bolsa que agilizará la incorporación de agentes en caso de necesidad futura.

Propone un proceso de capacitación inicial muy genérico, sin entrar en detalle, y referencia servicios no objeto de esta licitación.

Dotar a la oferta de Marktel con 10,25 puntos

El dimensionamiento en exclusividad propuesto, inicialmente parece suficiente (57 agentes + 1 coordinador + 3 supervisores), pero no sabemos muy bien como llegan al mismo. No se especifica cuantos agentes se consideran a tiempo parcial, con jornada que indican de 4 horas. La figura del Qualy, aparentemente está contabilizada como uno de los agentes, pero no queda claro. Se debe revisar la propuesta real de recursos y asignación a turnos.

Presentan organigrama del servicio, incluida estructura de soporte.

Detallan de forma ordenada y estructurada, para las figuras del organigrama adscritas al servicio, las funciones y su perfil, teniendo en cuenta la experiencia, formación, conocimientos y las competencias necesarias. El perfil se puede considerar suficiente para el servicio.

Para esta oferta, el proceso de cambio de empresa no es necesario, pues el licitador es el actual prestador del servicio, y por tanto sería un proceso sin incertidumbre ni riesgo.

Define y especifica como aplicaría diversos mecanismos para para adaptar la plantilla a escenarios planteados que puedan necesitar más capacidad.

Realiza una propuesta planificada del proceso de formación continua, al que dota de recursos, basado en la detección de necesidades. El licitador identifica los tipos de formaciones a realizar, cita alguna herramienta formativa utilizada, pero no detalla su aplicación. El licitador contempla que se lleven a cabo formaciones transversales sobre igualdad, sin embargo no se

indican medidas informativas para facilitar la detección/prevención del acoso. No se compromete a un mínimo de horas anuales de formación.

El licitador aplica políticas y procesos destinados a mejorar la implicación con la empresa y con los resultados, como por ejemplo promoción interna, retribuciones de cualquier naturaleza por consecución de objetivos, facilitar la conciliación familiar, mediciones de clima laboral y planes derivados, ...

Realiza una propuesta general planificada del proceso de selección y contratación con medios propios, basado en competencias, que lleva asociada una bolsa que agilizará la incorporación de agentes en caso de necesidad futura.

La incorporación contempla un proceso de acogida en la empresa al nuevo trabajador previa a la capacitación inicial, y un proceso de capacitación inicial, detallando todas y cada una de las actividades del proceso, incluida la evaluación, y que son adecuadas al servicio a prestar.

Dotar a la oferta de Servinform con 6 puntos

El dimensionamiento propuesto parece algo justo, quizás insuficiente (40 agentes tiempo completo + 1 agente tiempo parcial + 2 coordinadores + 2 supervisores). Podría ser un error, pero la propuesta de turnos no parece ajustada a convenio, pues algún turno de mañana, que acaban después de las 16 horas, no puede considerarse un intensivo porque empieza antes de las 9 horas.

Se identifican puestos, pero no se definen funciones ni perfiles, y no se informa de estructura de soporte, más allá de coordinadores y supervisiones.

Para el cambio de empresa de los trabajadores en caso de ser adjudicataria, el licitador cumple lo exigido en el pliego, se trata de un proceso planificado con un acto de presentación a los trabajadores y también entrevistas individuales, identificando la información a transmitir mediante un mensaje/manual de bienvenida, e identificando el riesgo de que algunos agentes del servicio, o del equipo de coordinación/supervisión, no deseen subrogarse. En el proceso, considera la coordinación, Servinform, Global Ómnium, y empresa saliente.

No especifica que mecanismos propone para adaptar la plantilla a escenarios planteados que puedan necesitar más capacidad.

Realiza una propuesta planificada del proceso de formación continua, al que dota de recursos, basado en la detección de necesidades, para lo que se tienen en cuenta al propio trabajador. El licitador identifica los tipos de formaciones y propone y describe un abanico importante de diferentes herramientas y técnicas formativas que aplica. No se indican que se lleven a cabo formaciones transversales sobre igualdad, o de detección/prevención del acoso, y no se compromete a un número de horas de formación.

El licitador aplica políticas y procesos destinados a mejorar la implicación con la empresa y con los resultados, como por ejemplo promoción interna, retribuciones de cualquier naturaleza por consecución de objetivos, mediciones de clima laboral y planes derivados, ...

Realiza una propuesta planificada del proceso de selección y contratación con medios propios, basado en competencias, que lleva asociada una bolsa que agilizará la incorporación de agentes en caso de necesidad futura. La descripción del proceso de selección es detallada en cuanto a conocimientos y competencias requeridas, considerándose adecuadas para el servicio a prestar

La incorporación contempla un proceso de acogida en la empresa al nuevo trabajador previa a la capacitación inicial, y un proceso de capacitación inicial, sin detallar todas las actividades del proceso. Sí se detalla la metodología de evaluación de la citada capacitación.

3. MEDIOS MATERIALES, hasta un máximo de 19 puntos

Para la evaluación del **local con un alcance total de 6 puntos**, por parte del Dpto. de Abonados, se han valorado aspectos como, las opciones que el mismo ofrece ante la necesidad de ampliación del servicio, el disponer para GO de una zona exclusiva y separada de otros servicios, la ubicación, los accesos y comunicaciones urbanas e interurbanas, las medidas de seguridad y accesibilidad de las que dispone, y el equipamiento y confortabilidad del mismo para los trabajadores, así como el equipamiento de los puestos de atención, ...Tras la valoración de las tres ofertas presentadas, se ha concluido:

Dotar a la oferta de Assista con 4 puntos

El local propuesto por el licitador, es suficiente para el desarrollo del servicio, bastante céntrico, el que mejor comunicado está de los propuestos, y con instalaciones para reuniones y formación, pero no se informa si dispone de zonas de descanso/y comedor, y en el plano no se localizan.

La sala permite ampliaciones de puestos, tiene luz natural, pero no es exclusiva del servicio GO, no proponiéndose una separación.

No se indica que el local disponga de sistemas de control de acceso y vigilancia/seguridad, y sobre la accesibilidad del mismo.

El equipamiento puesto en lo referente a sistemas (PC, monitor, auriculares) es óptimo para la prestación del servicio, sin embargo no se indica nada respecto a las dimensiones del puesto de trabajo, silla, reposapiés, aislamiento acústico, y la separación entre islas (pasillos), por lo que se supone que tienen las características mínimas exigidas en la legislación laboral.

Dotar a la oferta de Marktel con 5,75 puntos

El local propuesto por el licitador, es suficiente para el desarrollo del servicio, bien equipado, sala de reuniones, de formación, salas de descanso/comedor, aunque no es céntrico, y pese a estar bien comunicado, no es la mejor propuesta en este aspecto. El local está a 5 minutos andando de las oficinas del Departamento de Atención al Cliente y de la Dirección de Operaciones de GO.

La sala permite ampliaciones de puestos, tiene luz natural, y es exclusiva del servicio GO.

El local es accesible a personas con discapacidad, y dispone de sistemas de control de acceso y vigilancia/seguridad.

El equipamiento puestos en lo referente a sistemas (PC, monitor, auriculares) es óptimo para la prestación del servicio, también se especifican las dimensiones del puesto de trabajo, su aislamiento acústico, y la separación entre islas (pasillos). No se indica nada respecto a la silla o reposapiés, por lo que se supone que las características son las mínimas exigidas por la legislación laboral.

Dotar a la oferta de Servinform con 5 puntos

El local propuesto por el licitador, es suficiente para el desarrollo del servicio en cuanto a puestos, cuya equipación general no es posible conocer con exactitud, dado que no queda claro si la descripción del mismo es del centro de Albuixech o de un centro en Madrid (sí que sobre el plano aportado se puede localizar una sala de formación, varias salas de reuniones, y una zona de descanso/comedor). Respecto a la comunicación del mismo, no es la mejor propuesta, haciendo referencia a un servicio propio de transportes lanzadera pero a la estación de Soto del Henares y a la plataforma de Torrejón de Ardoz, por lo que no se sabe si en Albuixech hay servicio de lanzadera a la estación del tren, único medio de transporte público que indican, o no hace falta.

La sala permite ampliaciones de puestos, tiene luz natural, pero no es exclusiva del servicio GO, no proponiéndose una separación.

El local es accesible a personas con discapacidad, y dispone de sistemas de control de acceso y vigilancia/seguridad.

El equipamiento puestos en lo referente a sistemas (PC, monitor, auriculares) es óptimo para la prestación del servicio, también se especifican las dimensiones del puesto de trabajo, su aislamiento acústico, características de las sillas y reposapiés, y la separación entre islas (pasillos).

Para la evaluación de **la solución tecnológica con un alcance total de 13 puntos**, por parte del Dpto. de Sistemas se han valorado los aspectos reflejados en el PCAP relativos a: 1. Centralita (marca y modelo), 2. Diagrama de conexiones de voz y datos, 3. Propuesta de integración de la centralita del Grupo Global Omnium y la del licitador, 4. Protocolo de grabación y conservación de llamadas, 5. Solución al paso de llamadas actuando como Operadora (10% de las llamadas recibidas en el Contact Center), 6. Posibilidad de montar extensiones en centros de trabajo de nuestra red de datos, 7. Explicación detallada de sus infraestructuras: comunicaciones entre sus centros de trabajo, baterías y SAIs, 8. Potencial valor añadido que aportan con su centralita: integración CTI, IVR/VRU, voz sobre IP,...9. Mapa de enrutamiento de llamadas, y 10. Sistema de atención omnicanal. Tras la valoración de las tres ofertas presentadas, se ha concluido:

Dotar a la oferta de Assista con 6 puntos

1. Modelo de centralita Avaya, añadiendo un backup en Asterisk. No se hace mención a la versión de la centralita. Con este tipo de centralitas hemos tenido problemas anteriormente de interconexión y de identificación de llamadas.
2. Su diagrama de conexiones es correcto, pero no muestran como se van a conectar a nosotros, ya sea el apartado de voz como el de acceso a nuestros sistemas.
3. El enlace entre centralitas ASSISTA y Global Omnium lo realizarían mediante QSIG, eso en la actualidad a nosotros nos implicaría volver a montar un equipo Gateway de E1, además de solicitar un primario a nuestro licitador. Forma antigua de enlazar centralitas.
4. No aparece cuanto tiempo almacenan las grabaciones.
5. El procedimiento es adecuado, pero como se basa en el enlace QSIG que no es el

conveniente, este punto lo vemos incorrecto.

6. Extensiones en centros de trabajo nuestro lo realizarían por VPN. Este apartado nos genera dudas al respecto del tipo de VPN (Usuario o L2L). En la oferta no se clarifica.
7. La explicación de sus infraestructuras es correcta, pero echamos en falta la conectividad con nosotros.
8. Esta centralita cumple todos los exigibles en el pliego, sin embargo es preocupante la interconectividad de algunas funcionalidades, utilizando el QSIG.
9. El mapa de enrutamiento es el de un servicio genérico, pero no aparece como interconecta con nuestros sistemas.
10. Avaya System Contact Center describe que tiene soporte con RRSS, Chat, etc. pero no especifica por lo que se generan dudas acerca de cómo se incorporarán.

Otros sobre la oferta:

- Añaden un apartado de Radioenlaces que ya no están en funcionamiento, esto ya no es necesario.
- Los dos centros principales se encuentran muy cerca entre ellos, no disponemos de esa información, pero podría ser que compartieran centro de transformación eléctrica y de telecomunicaciones.
- Hablan de equipamiento nuestro ya inexistente, no tenemos la MD110, de ahí que anteriormente nos propongamos el enlace QSIG.
- La oferta parece haber sido redactada hace años y se le ha metido una lavada de cara, se hablan de caudales y servicios de hace muchos años.

Dotar a la oferta de Marktel con 12 puntos

1. Centralita bajo Asterisk con una capa superior de CTI de Aibe.
2. En la oferta, su diagrama de red nos incorpora de forma que se ven claramente los equipos de su propiedad que nos dan conectividad, así como la capa de enlace.
3. Su propuesta de integración es mediante el SIP Trunk
4. Protocolo de Grabación correcto y con almacenamiento de 12 meses.
5. La oferta nos entrega una solución de paso de llamadas correcta.
6. La descripción queda un poco escueta, aunque técnicamente se sobreentiende.
7. Detallan sus infraestructuras añadiendo la conectividad con nosotros, lo cual nos aportan más información de cara a una contingencia.
8. Contemplan todos los apartados y al disponer del Sip trunk pueden interconectarlos con nosotros.
9. Su sistema les permite replicar el enrutamiento solicitado por el pliego.
10. Al incorporar la capa de Aibe, todas estas funcionalidades las contempla desde la misma plataforma. Multitweet, Mail Center, WhatsApp.

Dotar a la oferta de Servinform con 10 puntos

1. Solución 100% Cloud. Servicio de MasVoz. No especifica que tienen detrás.
2. El diagrama es correcto, pero deja muchos puntos a tener en cuenta, que al no comentarse de manera específica no sabremos como proceder.
3. Dentro de la oferta nos proponen un SIP Trunk, tal y como lo solicitábamos en el

pliego.

4. Protocolo de Grabación correcto y con almacenamiento de 3 meses.
5. La oferta nos entrega una solución de paso de llamadas correcta.
6. En la oferta solo comenta que se puede.
7. Al leer este apartado se deben de presuponer muchas cosas para tener una noción de la infraestructura que disponen.
8. Contemplan todos los apartados y al disponer del Sip trunk pueden interconectarlos con nosotros.
9. Su sistema les permite replicar el enrutamiento solicitado por el pliego.
10. Añaden una capa con Chrysalis Suite omnicanal que permite incorporar otras fuentes de entrada más actuales (whatsapp, twitter,)

Otros sobre la oferta

- Sus centros principales son Madrid, Sevilla y Bilbao. A nosotros nos ofrecen Albuixech. El plan de continuidad de los sistemas esta realizado sobre las sedes de Madrid y Bilbao.

4.- MODELO DE ARRANQUE, SEGUIMIENTO Y MEJORA DEL SERVICIO, hasta un máximo de 18 puntos.

Para la evaluación del arranque y seguimiento del servicio con un alcance total de 18 puntos, por parte del Dpto. de Abonados, se han valorado aspectos como, el plan propuesto para el arranque (tareas, plazos y dedicación requerida de GO), las herramientas y procedimientos de seguimiento, análisis y mejora del servicio, las herramientas e información facilitada a GO para la evaluación del servicios y la medición de la satisfacción / insatisfacción de usuarios finales y su incorporación al ciclo de mejora. Tras la valoración de las tres ofertas presentadas, se ha concluido:

Dotar a la oferta de Assista con 7,5 puntos

Realiza una planificación de las tareas a llevar a cabo agrupadas por materia, e identificación de responsables, con implicación de la dirección en el proceso de cambio de contratista y creación de un equipo "lead team" que impulsará y gobernará el cambio. Durante la descripción del proceso se habla de siniestros, tramitador, ... El plazo propuesto es realista y razonable para el inicio del servicio por parte del contratista.

El cronograma recoge las tareas a nivel general.

Sin embargo en el plan propuesto, no se hace referencia a las tareas para la implementación de los nuevos servicios que todavía no se prestan, y tampoco se han identificado los riesgos del proceso de cambio de gestor y de implantación de nuevos servicios, ni se contemplan planes de contingencia en caso de que no sea posible, por el motivo que sea, el inicio de la prestación del servicio en la fecha indicada. Sí se han establecido tareas para pruebas que minimizarían los posibles riesgos.

El plan de arranque carece de una serie de tareas o fase de vigilancia y corrección/adaptación durante los primeros días tras el arranque del servicio.

Para la medición del desempeño de los procesos, enumera una serie de acciones que se llevarán a cabo.

Presenta y desarrolla diversas herramientas para el seguimiento y análisis del desempeño de los agentes y de los procesos en cuanto a los Kpi's incluidos en la licitación.

Propone un proceso para el seguimiento y mejora del desempeño de los agentes, pero no entra a definir qué aspectos se van a valorar, las frecuencias de las escuchas, y no está indicado que esté adaptado a diversos tipos de agente según su desempeño.

No se han propuesto herramientas cuya aplicación pueda mejorar directamente la productividad de los procesos, en cuanto a la automatización de tareas, o asistencia y ayuda a los agentes que permita minimizar tiempos de atención y/o aprendizaje.

Propone la creación de un comité de seguimiento que se reunirá de manera como mínimo mensual para analizar la evolución del servicio, corregir desviaciones e implementar mejoras.

El proveedor facilita la realización auditorías, escuchas remotas, y grabación y conservación de llamadas, aunque por un periodo de 31 días, que es inferior al requerido en el pliego (45 días).

La propuesta de informes que se entregarán a GO, incluyen los principales indicadores del servicio de contact center y de satisfacción del usuario final, con periodicidad diaria, semanal, mensual y anual. No se hace mención al servicio de apoyo a morosidad.

Propone medición de la calidad del servicio en breve encuesta al finalizar la llamada, atención y capacidad resolución, pero no se propone la realización de encuestas más amplias y en otros canales de atención y en el servicio de apoyo a morosidad.

Los resultados de las encuestas de satisfacción, se incorporan a los informes de seguimiento global del servicio, pero no a los informes de seguimiento y evaluación de los agentes.

Dotar a la oferta de Marktel con 14 puntos

No se ha entrado a valorar el proceso de arranque del servicio, dado que es el contratista que lo presta actualmente y el proceso se considera ideal y sin riesgo.

El proveedor ha realizado una propuesta de tareas para la implementación de los nuevos servicios que todavía no se prestan, teniendo en cuenta la elaboración de planes de contingencia durante el mismo, sin embargo no se han especificado los plazos.

Presenta un plan de seguimiento y mejora, con un modelo basado en tres ejes, RRHH, operaciones e Innovación, que desarrolla en detalle.

Presenta y desarrolla diversas herramientas para el seguimiento y análisis del desempeño de los agentes y de los procesos en cuanto a los Kpi's incluidos en la licitación.

Propone y desarrolla un proceso para el seguimiento y mejora del desempeño de los agentes, identificando los aspectos a valorar, las herramientas a utilizar, y las frecuencias, adaptado a diversos tipos de agente según su desempeño.

Pone a disposición de Global Ómnium, un paquete de herramientas cuya aplicación permite mejorar directamente la productividad de los procesos, en cuanto a la automatización de tareas, o asistencia y ayuda a los agentes que permita minimizar tiempos de atención y/o aprendizaje, entre ellas un módulo para la actividad de recobro (apoyo a gestión de morosidad).

Para el seguimiento y mejora del servicio por parte de GO, propone la creación de una estructura, Modelo de Gobierno, de tres comités, uno a nivel ejecutivo estratégico, otro a nivel directivo funcional, y otro a nivel de relación operativa, definiendo los componentes del mismo, su ámbitos de actuación, y periodicidad de reuniones de cada uno de ellos.

El proveedor facilita la realización auditorías, escuchas remotas, y grabación y conservación de llamadas hasta 1 año.

La propuesta de informes que se entregarán a GO, incluyen los principales indicadores del servicio de contact center y de satisfacción del usuario final, con periodicidad diaria, semanal, mensual y anual. No se hace mención al servicio de apoyo a morosidad.

Propone medición de la calidad del servicio en breve encuesta al finalizar la llamada, sobre el servicio y ciertos aspectos por los que al usuario el servicio no le ha parecido bueno o muy bueno, sin proponer la realización de encuestas más amplias y en otros canales de atención y el servicio de apoyo a morosidad.

Los resultados se incorporan a los informes de seguimiento global del servicio, pero no a los informes de seguimiento y evaluación de los agentes.

Dotar a la oferta de Servinform con 14 puntos

El proveedor ha detallado y estructurado perfectamente todas las tareas para llevar a cabo el cambio de prestador del servicio, sin embargo no se ha definido el equipo de trabajo que liderará el proyecto, y no queda clara la responsabilidad de todas las tareas relacionadas. El plazo propuesto es razonable y realista para el inicio del servicio por parte del contratista, aunque se debería estudiar la idoneidad/factibilidad de la propuesta de un periodo de transición (periodo en que unos servicios se prestan por el contratista saliente y otros por el entrante) no se debe considerar. El plan propuesto contempla una fase tras el arranque de vigilancia y corrección/adaptación durante los primeros días.

El cronograma recoge las tareas a nivel muy detallado.

Plantea una propuesta de proceso para la implementación de los nuevos servicios que todavía no se prestan.

Si embargo, no se han identificado los riesgos del proceso de cambio de gestor y de implantación de nuevos servicios, ni se contemplan planes de contingencia en caso de que no sea posible, por el motivo que sea, el inicio de la prestación del servicio en la fecha indicada. Sí se han establecido tareas para pruebas que minimizarían los posibles riesgos.

Presenta un plan de seguimiento y mejora del servicio, con un modelo de gobierno a diferentes niveles, estratégico, táctico, y operativo.

Presenta y desarrolla diversas herramientas para el seguimiento y análisis del desempeño de los agentes y de los procesos, introduciendo otras mediciones además de los Kpi's habituales para los servicios de contact center incluidos en la licitación.

Propone y desarrolla un proceso para el seguimiento y mejora del desempeño de los agentes, identificando los aspectos a valorar, las herramientas a utilizar, y las frecuencias, adaptado a diversos tipos de agente según su desempeño

No se han propuesto herramientas cuya aplicación pueda mejorar directamente la productividad de los procesos, en cuando a la automatización de tareas, o asistencia y ayuda a los agentes que permita minimizar tiempos de atención y/o aprendizaje.

En el modelo de Gobierno presentado en el apartado de seguimiento y mejora del proceso, se incluye la participación de personal de Global Omnium. En la definición del modelo, se indican los componentes del mismo, su ámbito de actuación, y periodicidad de reuniones.

El proveedor facilita la realización auditorías, escuchas remotas, y grabación y conservación de llamadas 3 meses.

El proveedor, facilita a GO, los informes de los principales indicadores del servicio de contact center y de satisfacción del usuario final, con periodicidad diaria, semanal, mensual y anual, a través de una plataforma online en tiempo real, desde la que también se puede acceder a registros de llamadas grabadas y a llamadas en curso. No se hace mención al servicio de apoyo a morosidad.

Miden la calidad del servicio en breve encuesta al finalizar la llamada, y además proponen la realización de encuestas más amplias y en otros canales de atención, pero no se indica nada del servicio de apoyo a morosidad. Facilitan la carga de los datos históricos de los que GO disponga.

Los resultados de las encuestas de satisfacción, se incorporan a los informes de seguimiento del servicio, pero también a los informes de seguimiento y evaluación de los agentes.

5.- GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO, hasta un máximo de 5 puntos.

Para la evaluación de la gestión de continuidad del negocio con un alcance total de 5 puntos, por parte del Dpto. de Sostenibilidad, conforme PCAP se ha valorado la descripción detallada de la propuesta de la continuidad de negocio, que representa la visión teórica de la capacidad de la organización de afrontar una situación de crisis; y la posesión de Certificado de disponibilidad de un sistema de gestión de riesgos, que representa la visión práctica de la organización de haberse sometido a pruebas de test de estrés que demuestren dicha capacidad. Tras la valoración de las tres ofertas presentadas, se ha concluido:

Dotar a la oferta de Assista con 2 puntos

Assista reconoce en su oferta NO disponer de un Sistema de Gestión de Riesgos certificado, realizando una Declaración Responsable de compromiso de implantarlo en caso de ser adjudicataria.

Presenta un Plan de Continuidad de Negocio que realmente es un Plan de Recuperación de Desastres de Sistemas de Información, aunque incluye una visión un poco más amplia de algunos escenarios de riesgo como la Huelga o la falta de Recursos Humanos clave, pero en ningún caso se conforma como un Plan de Gestión de Riesgos a 360º.

Dotar a la oferta de Marktel con 5 puntos

Marktel es la única empresa que presenta un Certificado desde el año 2017 de disponer de un Sistema de Gestión de Riesgos implantado y Certificado.

La Certificación de un Sistema de Gestión de Riesgos demuestra fehacientemente que el Sistema ha sido sometido a una evaluación de conformidad por tercera parte y que cuenta con los requisitos básicos que se exigen a un Plan de Contingencia:

1. Sistema de Alerta Temprana: Se establecen 3 niveles de alerta (amarillo, naranja, rojo)
2. Sistema de Gestión de Crisis: Se encuentra creado y operativo un Comité de Crisis
3. Sistema de Resiliencia: Un modelo de recuperación procedimentado, testado y sometido a auditoría

Dotar a la oferta de Servinform con 0 puntos

Se indica en la oferta que el Plan de Continuidad de Negocio se fundamenta en la Certificación ISO 22301 que se incluye en la ISO 27001, algo que es totalmente incorrecto dado que la ISO 27001 su único objetivo es dar respuesta a riesgos de índole de seguridad de la información, y en modo alguno da respuesta a una visión de riesgos a 360 ° por ejemplo la afección por una pandemia.

En tal sentido se presenta un Plan de Continuidad de Negocio cuya última revisión responde a la fecha del 29/10/2017 totalmente focalizado en la Continuidad del Negocio derivada de contingencias de los sistemas de información, lo que realmente es un Plan de Recuperación de Desastres o DRP lo cual resulta realmente insuficiente.

TOTAL, CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN SUJETOS A JUICIO DE VALOR (60 PUNTOS):

En resumen, en lo que a los criterios de adjudicación sujetos a juicio de valor se refiere, sobre los 60 puntos propuestos, la valoración obtenida por cada una de las empresas es la siguiente:

	SERVINFORM	MARKTEL	ASSISTA
Organización gral. del servicio (máx. 6)	1	4,25	1,5
Organización medios humanos (máx. 12)	6	10,25	4,5
Solución tecnológica (máx. 19)	15	17,75	10
Arranque, seguimiento, mejoras (máx. 18)	14	14	7,50
Gestión continuidad del negocio (máx. 5)	0	5	2
PUNTUACIÓN TOTAL (MAX. 60)	36	51,25	25,50

D) VALORACIÓN DE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN AUTOMÁTICOS (40 PUNTOS)

1. PRECIO OFERTADO PARA TODOS LOS SERVICIOS EXCEPTO APOYO A LA GESTIÓN DE MOROSOS, hasta un máximo de 37 puntos.

La puntuación referente al servicio de Contact Center se calcula sobre un máximo de 37 punto conforme fórmula indicada en el Anexo X del PCAP, arrojando las ofertas formuladas el siguiente

resultado:

EMPRESA	Importe máximo (2 años)	Porcentaje de baja	Importe ofertado (2 años) sin IVA	Importe ofertado (2 años) con IVA	PUNTOS
SERVIFORM	3.179.198,18 €	11,04%	2.828.214,70 €	3.422.139,79 €	28,17
MARKTEL	3.179.198,18 €	8,30%	2.915.324,73 €	3.527.542,92 €	21,18
ASSISTA	3.179.198,18 €	14,50%	2.718.214,44 €	3.289.039,48 €	37

2. PORCENTAJE DE PREMIO DE COBRANZA SOBRE IMPORTE RECUPERADO A APLICAR AL SERVICIO DE APOYO A LA GESTIÓN DE MOROSOS, hasta un máximo de 2 puntos.

La puntuación referente a este criterio se calcula sobre un máximo de 2 puntos conforme fórmula indicada en el Anexo X del PCAP, arrojando las ofertas formuladas el siguiente resultado:

EMPRESA	Porcentaje ofertado	PUNTOS
SERVIFORM	8%	1,33
MARKTEL	12%	2
ASSISTA	10%	1,67

3. PRECIO UNITARIO €/HORA DE PUESTO DE TRABAJO, hasta un máximo de 1 punto.

La puntuación referente al precio €/hora aplicable al puesto de trabajo, ofertado para calcular el precio aplicable a servicios adicionales previstos, se calcula sobre un máximo de 1 punto conforme fórmula indicada en el Anexo X del PCAP, arrojando las ofertas formuladas el siguiente resultado:

EMPRESA	Importe unitario máximo €/h	Porcentaje de baja	Importe unitario €/h ofertado sin IVA	Importe unitario €/h con IVA	PUNTOS
SERVIFORM	17,50 €	8,51%	16,01 €	19,37 €	0,60
MARKTEL	17,50 €	2,12%	17,13 €	20,73 €	0,15
ASSISTA	17,50 €	14,20%	15,02 €	18,17 €	1

TOTAL, CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN AUTOMÁTICOS (40 PUNTOS):

En resumen, en lo que a los criterios de adjudicación automáticos se refiere, sobre los 40 puntos propuestos, la valoración obtenida por cada una de las licitadoras es la siguiente:

EMPRESA	ASSISTA	SERVIFORM	MARKTEL
PUNTUACIÓN TOTAL	39,67	30,10	23,33

E) PUNTUACION TOTAL

La suma de los criterios de adjudicación sujetos a juicio de valor, más los criterios de adjudicación automáticos, arroja la siguiente puntuación total de las ofertas formuladas en primera ronda, con el consiguiente orden de prelación:

	MARKTEL	SERVINFORM	ASSISTA
Criterios juicio valor	51,25	36	25,50
Criterios automáticos	23,33	30,10	39,67
TOTAL:	74,56	71,45	74,33
ORDEN:	1º	2º	3º

El citado orden de prelación es el que deberá comunicarse a las licitadoras para la fase de negociación y posterior formulación de reoferta.

En Valencia, a 28 de abril de 2020.

COMITÉ DE EXPERTOS:



D. Raúl Molada
Jefe de Servicio Abonados



D. Javier Belenguer
Dir. Compras



D. Juan Luis Pozo
Dtor. Dpto Sostenibilidad



D. Rafael Rubio
Dtor. Dpto. Abonados e Informática

