

## **INFORME DE NECESIDAD**

RELATIVO AL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CONTACT CENTER PARA EL GRUPO GLOBAL OMNIUM.

A fin de determinar la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante el contrato proyectado, así como la idoneidad de su objeto y contenido para satisfacerlas se redacta el presente informe o memoria de necesidad donde se hace constar lo siguiente:

### **1.- OBJETO DEL CONTRATO:**

El contrato tiene por objeto satisfacer las necesidades de contratación del servicio de atención telefónica en contact center para Aguas de Valencia y sus empresas participadas.

La contratación de dicho servicio viene motivada como consecuencia de la necesidad que existe de disponer de un centro único especializado de atención a distancia de solicitudes relativas a los servicios del ciclo integral del agua que prestan las sociedades adheridas a la licitación. A nivel general el alcance de estos servicios es el que sigue:

- 1.- Atención de llamadas. Recepción de llamadas.
- 2.- Atención telefónica. Emisión de llamadas.
- 3.- Atención digital. Recepción de solicitudes electrónicas
- 4.- Atención digital. Emisión de solicitudes electrónicas
- 5.- Gestión de Back-Office. Gestión de altas, bajas, cambios y otras operaciones comerciales.
- 6.- Apoyo en el proceso de monitorización y control de las llamadas recibidas y atendidas desde las instalaciones del adjudicatario.

El servicio a licitar está compuesto por una gran cantidad de procesos diferentes, algunos de ellos bastante complejos como las gestiones de contratación o de resolución de reclamaciones, orientados en su mayoría a satisfacer las necesidades del cliente que contacta con las contratantes, y que además debe suponer para él una experiencia positiva que redundará directamente sobre la percepción que éste tiene de la compañía.

Se trata además de un servicio accesible a todos los clientes del grupo Global Omnium y participadas, y a través del que se realizan al año alrededor de medio millón de contactos directos.

Por tanto, cualquier situación con mala o deficiente atención, con tiempos de espera y atención elevados, o de no disponibilidad del servicio, no pueden ser aceptadas por la contratante.

El componente principal de este servicio es su personal, tanto de atención como de supervisión,

que desempeñan los diferentes procesos que conforman el servicio, y por ello adquiere gran importancia evaluar los procesos propuestos por cada proveedor destinados a su selección, capacitación, y motivación, así como sus condiciones de trabajo.

El equipo de personas, debe estar correctamente organizado para poder cumplir con los niveles de calidad establecidos.

Al tratarse de un servicio clave para Global Ómnium, que además incluye un servicio de emergencias (averías), es importante garantizar la seguridad y la continuidad del servicio, por lo que el proveedor deberá disponer de instalaciones que garanticen la seguridad tanto de los datos como de las personas, y que estén dotadas de las infraestructuras necesarias para la prestación del servicio en condiciones normales y den soporte a los planes de continuidad de negocio que evalúan los distintos riesgos y proponen las medidas oportunas para minimizarlos y contrarrestarlos. Planes, que también deben ser tenidos en cuenta como elemento importante del servicio.

Por otro lado, cada día aparecen nuevas tecnologías que puedan ser aplicadas para la mejora de los procesos de atención al cliente, por lo que la solución tecnológica que el proveedor exponga, además de ser capaz para la prestación del servicio en las condiciones licitadas, deberá ser lo suficientemente flexible para integrarlas.

También son importantes, los mecanismos de seguimiento del servicio que el proveedor pondrá disposición del licitador con el objeto de poder identificar cualquier incidencia e identificar, acometer y evaluar posibles mejoras.

Por todo lo expuesto, se considera el procedimiento negociado con publicidad como el más adecuado para este tipo de contrato.

#### **Nomenclatura CPV:**

Nomenclatura CPV: 79512000- Centro de llamadas.

## **2.- JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE CONTRATACIÓN**

Vencido el vigente contrato de asistencia telefónica (Call Center) se entiende conveniente iniciar expediente conjunto de licitación, adjudicación y contratación del servicio de atención al cliente en contact center, por parte de Aguas de Valencia, en su propio nombre, así como, en nombre de sus empresas participadas directa o indirectamente que desean adherirse a la licitación. Dichas empresas se relacionan en Anexo VI adjunto al presente informe.

Dado que parte de las empresas indicadas en el citado Anexo VI pertenecen al Sector Público, se redacta el presente informe de necesidad de la contratación del citado servicio, de conformidad con la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, debiendo someterse la contratación a la normativa de contratación más restrictiva que aplique a tales sociedades.

### **3.- NATURALEZA DEL CONTRATO**

Se trata de un contrato de prestación de servicios que se destina mayoritariamente a una actividad relacionada con:

☐ La depuración

☒ El agua, entendida como el servicio de abastecimiento de agua a la población.

### **4.- INSUFICIENCIA DE MEDIOS:**

Tras el análisis realizado por la contratante, se ha constatado la insuficiencia de recursos materiales, técnicos y humanos necesarios para garantizar su ejecución en condiciones adecuadas de eficacia, calidad y continuidad que requiere el servicio de Contact Center.

En particular, se ha verificado que las sociedades contratantes no disponen actualmente de:

- Infraestructura tecnológica adecuada, incluyendo plataformas de gestión de llamadas, sistemas de grabación, software de ticketing y herramientas de atención multicanal (voz, correo electrónico, chat o redes sociales) con la capacidad y estabilidad requeridas.
- Recursos humanos especializados, tanto en número como en cualificación, para asegurar la cobertura del servicio durante el horario previsto y con los niveles de atención exigidos.
- Sistemas de supervisión y control de calidad del servicio, imprescindibles para el seguimiento de indicadores de rendimiento (tiempos de respuesta, nivel de satisfacción, resolución en primera llamada, etc.).
- Medios de respaldo y continuidad operativa, necesarios para garantizar la prestación del servicio en caso de incidencias técnicas o picos de demanda.

Esta situación implica que no existen medios propios suficientes para asumir directamente la prestación del servicio de Contact Center en los términos requeridos, resultando por tanto necesaria la contratación externa de dicho servicio con empresas especializadas que dispongan de los recursos técnicos y humanos adecuados, siendo el personal de carácter subrogable por aplicación del Convenio colectivo aplicable.

**5.- LOTES:**

☒ No admite la realización independiente mediante su división en lotes.

☐ Admite su división en lotes de acuerdo con un criterio de:

Especificación técnica ☐

Geográfico ☐

Organización interna ☐

Los lotes son los siguientes (numeración y denominación):

☐ Admite la realización independiente mediante su división en lotes pero esta división no se considera conveniente por los siguientes motivos:

**6.- DURACIÓN:**

☒ El contrato tendrá una duración inicial de UN AÑO.

☒ Transcurrido el periodo inicial, el contrato podrá prorrogarse por periodos anuales hasta un máximo de 4 años adicionales.

**7.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO:**

El presupuesto base de licitación y el valor estimado aparecen recogidos en el **ANEXO I** a este informe, en el que se incluye el correspondiente desglose.

**8.- PROCEDIMIENTO:**

☐ El procedimiento de contratación elegido es ABIERTO

☐ El procedimiento de contratación elegido es ABIERTO SIMPLIFICADO<sup>1</sup>

☐ El procedimiento de contratación elegido es ABIERTO SUPER SIMPLIFICADO<sup>2</sup>

☒ El procedimiento de contratación elegido es CON NEGOCIACIÓN, siendo los puntos a negociar:

- Solución tecnológica (apartado B del criterio de adjudicación 3 sometido a juicio de valor): Dado que las soluciones tecnológicas en este sector no están estandarizadas y evolucionan rápidamente, la contratante no puede definir con precisión técnica absoluta cuál es la herramienta más eficaz sin entablar un

---

<sup>1</sup> Cabe el procedimiento abierto simplificado en servicios por valor estimado igual o inferior a 139.000 € en cuya licitación la ponderación de los criterios de adjudicación evaluables mediante juicio de valor no supere el 25% del total, salvo en los contratos con prestaciones de carácter intelectual.

<sup>2</sup> Cabe el procedimiento abierto super simplificado en servicios por valor estimado igual o inferior a 60.000 € en cuya licitación los criterios de adjudicación sean exclusivamente cuantificables mediante aplicación de fórmulas.

diálogo con los licitadores. La negociación permitirá ajustar las capacidades de la plataforma a las necesidades específicas de los flujos de tráfico de esta entidad.

- El precio: Se justifica la negociación del precio de forma conjunta con la tecnología puesta a disposición debido a la interdependencia de ambos factores. Un mayor nivel de automatización tecnológica puede reducir la necesidad de efectivos humanos (coste operativo), mientras que una tecnología más básica podría requerir más personal. Solo mediante un proceso de negociación se puede alcanzar la mejor relación calidad-precio, evitando que la contratante pague por tecnología infrautilizada o por un exceso de horas hombre que podrían ser optimizadas tecnológicamente.

- ☐ El procedimiento de contratación elegido es RESTRINGIDO
- ☐ El procedimiento de contratación elegido es NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD, por concurrir el siguiente supuesto legal recogido en el artículo 168 LCSP:
- ☐ El procedimiento de contratación elegido es DIÁLOGO COMPETITIVO
- ☐ El procedimiento de contratación elegido es ASOCIACIÓN PARA LA INNOVACIÓN

#### 9.- TRAMITACIÓN:

- ☒ Ordinaria
- ☐ Urgente, al concurrir las siguientes circunstancias: \_\_\_\_\_

#### 10.- SOLVENCIA:

- ☒ Para participar en el procedimiento, los operadores económicos tendrán que cumplir los criterios de solvencia que, de entre los previstos en los artículos 87 a 91 de la LCSP, se determinen en el Pliego de Condiciones Económico-Administrativas, que se detallan en **ANEXO II**.
- ☐ Al tratarse de servicio por importe inferior a 60.000,00 € no se exigen criterios de solvencia.

#### 11.- ACUERDO MARCO (En su caso):

- ☐ Se acude a la contratación mediante Acuerdo Marco por variaciones en las necesidades de la contratante.

- ☐ En el Acuerdo Marco se establecerán todos los términos del contrato sin requerirse nueva licitación para la adjudicación del contrato derivado.  
Se celebrará con un único operador ☐  
Se celebrará con varios operadores ☐
- ☐ En el Acuerdo Marco no se establecerán todos los términos del contrato, debiéndose invitar a una nueva licitación a las empresas parte del Acuerdo Marco.

## 12.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN:

- ☐ Un solo criterio de adjudicación: \_\_\_\_\_
- ☒ Varios criterios de adjudicación, que se relacionan en **ANEXO III** a este Informe

## 13.- GARANTÍAS:

Para participar en la licitación

- ☒ No se exige garantía provisional.
- ☐ Se exige garantía provisional del 3% del presupuesto base de licitación en consideración a \_\_\_\_\_

Respecto de la garantía definitiva exigible al licitador propuesto como adjudicatario,

- ☐ Se exige que constituya una garantía de un 5% del importe de adjudicación excluido el IVA, en metálico, aval o seguro de caución.
- ☐ Se acepta la constitución de garantía mediante retención del precio.
- ☐ Se exige que constituya una garantía de un 5% del importe de adjudicación excluido el IVA y además una garantía complementaria de (máximo 5%) \_\_\_\_\_
- ☒ No se exige garantía definitiva: Se propone la exención de la exigencia de garantía definitiva dado que el servicio de Call Center objeto de este contrato es una prestación de carácter operativo y de tracto sucesivo, donde el riesgo de incumplimiento total que suponga un perjuicio económico grave para la contratante es reducido. Al tratarse de un servicio basado en la puesta a disposición de medios humanos y tecnológicos, el control de la correcta ejecución se realiza de forma mensual mediante la validación de indicadores de calidad y la correspondiente factura. Además, se prevén penalidades para el caso de incumplimiento que podrán ser detraídas de las facturas, tras la tramitación del oportuno expediente sancionador.

El plazo de garantía del contrato,

- ☐ Se fija en .....
- ☒ No se exige pues no resulta necesario atendiendo al tipo de servicio a prestar.

#### **14.- SUBCONTRATACIÓN:**

- ☐ El contratista podrá concertar con terceros la realización parcial de la prestación con sujeción a lo que dispongan los pliegos.
- ☐ El contratista podrá concertar con terceros la realización parcial de la prestación excepto las siguientes tareas:
- ☒ El contratista no podrá concertar con terceros la realización parcial de la prestación principal sólo la realización de prestaciones accesorias, ahora bien, si tales prestaciones accesorias están relacionadas con el tratamiento de datos la subcontratación deberá estar previamente autorizada por la contratante.

#### **15.- ADSCRIPCIÓN OBLIGATORIA DE MEDIOS AL CONTRATO Y CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

Los medios obligatoriamente a adscribir al contrato por el adjudicatario y las condiciones especiales de ejecución del contrato son las que se indica en **ANEXO IV** a este informe.

#### **16.- PRECIO**

- ☒ A tanto alzado. Se realizará baja sobre el presupuesto base de licitación.
- ☐ Precios unitarios.

Este documento será objeto de publicidad en el perfil de contratante.

Fdo: D. Raúl Molada Sanz De Galdeano  
Responsable Departamento de Abonados  
Global Omnium

## ANEXO I

### A. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

| Importe de Licitación<br>(IVA Excluido)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Tipo IVA aplicable<br>Importe IVA | Presupuesto base de<br>licitación<br>(IVA Incluido) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>1.105.000,00 €</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>232.050,00 €</b>               | <b>1.337.050,00 €</b>                               |
| <b>Sistema de determinación del Importe de licitación:</b><br><br>El presupuesto de la presente licitación se ha calculado atendiendo a los precios de mercado actuales para servicios de Contact Center de similares características, garantizando la solvencia económica de la prestación, el cumplimiento de las obligaciones laborales y al dimensionamiento del servicio. |                                   |                                                     |

### B. VALOR ESTIMADO

| Anualidad                   | Presupuesto Base (PBL) | Modif. Previstas (20%) | Gasto Máximo Anual (PBL + Modif) |
|-----------------------------|------------------------|------------------------|----------------------------------|
| <b>Año 1<br/>(Inicial)</b>  | 1.105.000,00 €         | 221.000,00 €           | 1.326.000,00 €                   |
| <b>Año 2<br/>(Prórroga)</b> | 1.105.000,00 €         | 221.000,00 €           | 1.326.000,00 €                   |
| <b>Año 3<br/>(Prórroga)</b> | 1.105.000,00 €         | 221.000,00 €           | 1.326.000,00 €                   |
| <b>Año 4<br/>(Prórroga)</b> | 1.105.000,00 €         | 221.000,00 €           | 1.326.000,00 €                   |
| <b>Año 5<br/>(Prórroga)</b> | 1.105.000,00 €         | 221.000,00 €           | 1.326.000,00 €                   |
| <b>VEC</b>                  | 5.525.000,00 €         | 1.105.000,00           | <b>6.630.000,00 €</b>            |

De conformidad con el Informe 2/2020 de la JCCA de Cataluña, el Valor Estimado del Contrato se calcula teniendo en cuenta que no puede preverse ni cuando se producirán las modificaciones previstas descritas en el siguiente apartado ni si las mismas van a durar durante más de un ejercicio. Lo que lleva a calcular el valor estimado del contrato entendiendo que el porcentaje máximo de modificado (20%) se producirá en la duración inicial del contrato y se mantendrá durante todas las prórrogas, garantizando que el VEC refleje la totalidad de los pagos previstos.

Sin perjuicio de dicho cálculo máximo, será en los correspondientes Informes técnicos justificativos de los modificados donde se indicará en cada caso el porcentaje de modificado aplicable así como si la causa es puntual o extensible en el tiempo.

### **C. MODIFICACIONES PREVISTAS**

CIRCUNSTANCIAS (supuesto de hecho objetivo que debe darse para que se produzca la modificación):

#### **1. Incremento del servicio por puntas de morosidad, campañas y reclamaciones:**

*La carga de trabajo vinculada a la gestión de morosidad y reclamaciones, así como campañas es intrínsecamente variable y dependiente de ciclos económicos externos. Esta cláusula permite ajustar el dimensionamiento del servicio a dichas necesidades que pueden ser puntuales o mantenerse durante más de un año, sin alterar su naturaleza.*

#### **2. Incorporación de nuevas tecnologías para la mejora de la prestación**

*La duración total del contrato incluidas prórrogas hace previsible la aparición de avances tecnológicos o herramientas digitales que optimicen la eficiencia del servicio. Esta modificación prevista, habilita la implementación de mejoras técnicas que no eran posibles en el momento de la licitación y que pueden determinar modificaciones en herramientas o protocolos de actuación que afecten al importe del contrato.*

PORCENTAJE DE LAS MODIFICACIONES PREVISTAS (como máximo 20% del importe): 20%

## **ANEXO II**

### **SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA, Y TÉCNICA O PROFESIONAL**

1. La solvencia económica y financiera y técnica o profesional, se acreditará mediante la aportación de los siguientes documentos:

#### **SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA**

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> a) | <p>Volumen anual (importe neto de la cifra de negocios de la cuenta de pérdidas y ganancias) referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos ejercicios contables aprobados y depositados en el Registro Mercantil u oficial que corresponda.</p> <p>Criterios de selección: Volumen igual o superior a una vez y media el valor medio anual estimado del contrato (valor medio anual estimado 1.326.000,00 €).</p> <p>Se acreditará mediante: Copia del documento de Pérdidas y Ganancias adjunto a una Declaración responsable del licitador en la que se indique fecha de aprobación de las Cuentas Anuales así como de su depósito en el Registro Mercantil u oficial que corresponda.</p>                                                                                                                           |
| <input checked="" type="checkbox"/> b) | <p>Patrimonio neto y ratios entre activo y pasivo del Balance de las últimas Cuentas de Pérdidas y Ganancias cerradas y depositadas en el Registro Mercantil u oficial que corresponda.</p> <p>Criterios de selección:</p> <p>Patrimonio neto <math>\geq</math> al valor medio anual estimado del contrato<br/>         Activo Corriente – Pasivo Corriente <math>\geq</math> 1.000.000 €<br/>         Activo Corriente / Pasivo Corriente <math>\geq</math> 1</p> <p>Se acreditará mediante: Aportación de las últimas Cuentas Anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil u oficial que corresponda. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizadas por el Registro Mercantil.</p> |

#### **SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL**

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> a) | <p>Relación de los principales servicios de contact center de su propiedad dedicados 100% a la atención de clientes en el sector de las "utilities", realizados en el curso de, como máximo, los 3 últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos.</p> <p>Criterios de selección: El importe anual acumulado en el año de mayor ejecución deberá ser igual o mayor al 70% del valor medio anual estimado del contrato (928.200,00 €).</p> <p>Se acreditará mediante: Relación expedida por el licitador a la que se acompañará certificados de buena ejecución expedidos por los destinatarios de los servicios.</p> |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> b) | <p>Declaración de los siguientes medios tecnológicos que se dispondrá para la ejecución de los trabajos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma multicanal de seguimiento del usuario que permita el gobierno y trazabilidad del dato en los distintos puntos de interacción.</li> <li>• Plataforma omnicanal de comunicación con el usuario que integre canales digitales y telefónicos para la atención, gestión y seguimiento de interacciones.</li> <li>• Sistema de emisión automática de comunicaciones dirigidas a listas de distribución, para la difusión de información relativa al servicio.</li> <li>• Herramientas para el desarrollo de workflows automatizados de comunicación con el usuario, adaptados a cada tipo de gestión y flujo operativo.</li> <li>• Sistema de Speech Analytics o tecnología equivalente, capaz de analizar interacciones en tiempo real o diferido para la mejora del servicio.</li> <li>• Aplicación de verificación de correo electrónico, que permita validar la existencia y calidad de las direcciones utilizadas en las comunicaciones.</li> <li>• Chat comercial o chatbot, con capacidad de atención automatizada o asistida, para la gestión de consultas y comunicaciones digitales.</li> <li>• Sistema de marcación predictiva automática, con capacidad de detección y exclusión de contactos no útiles (errores, bajas y listados "don't call").</li> </ul> <p>Se acreditará mediante: Declaración firmada a la que se acompañará certificados de buena ejecución, así como documentación técnica de las soluciones disponibles, o cualquier otro medio que demuestre su adecuada utilización efectiva.</p> |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

2.- El empresario también podrá acreditar su solvencia, tanto técnica como económica, aportando el certificado que le acredite la clasificación: **Grupo U, Subgrupo 8, Categoría 5 del R.D 773/2015, a excepción del punto b) de la solvencia técnica.**

3.- Acreditación del cumplimiento de normas de calidad, gestión medioambiental y gestión de la seguridad y salud en el trabajo, el licitador deberá aportar los certificados siguientes (art. 48 RDLSE):

Estar acreditado en el sistema de gestión de riesgos según **UNE-ISO 31001** emitido por entidad acreditada con alcance relativo al objeto del presente contrato, o en su defecto, descripción detallada de los procesos y sistema de gestión de riesgos que tenga establecidos para dicho alcance, siempre que demuestre que dichas medidas son equivalentes a la norma exigida.

4.- Se exige la siguiente habilitación empresarial o profesional:

Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en su nivel medio, o en su defecto, cuestionario de autoevaluación de la Guía CCN-STIC-808 de verificación del cumplimiento del ENS debidamente cumplimentado, junto con la aportación de las evidencias correspondientes. Dicho cuestionario y evidencias serán evaluadas por el CISO del Grupo Global Omnium tras la aportación de la documentación acreditativa por el licitador propuesto como adjudicatario a fin de determinar el cumplimiento del ENS nivel medio, para lo que se podrá requerir ampliación de la documentación aportada.

### **ANEXO III**

#### **CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN SUJETOS A EVALUACIÓN PREVIA**

| CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | PONDERACIÓN MÁXIMA |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1 -                       | <p>CRITERIO: Organización del trabajo. Descripción de cómo se quieren abordar los servicios a prestar y cómo se van a alcanzar los niveles de calidad exigidos para cada uno de los servicios en el Pliego de Prescripciones Técnicas.</p> <p>DOCUMENTACIÓN: Memoria. Capítulo I. Organización del trabajo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 4 puntos           |
| 2 -                       | <p>CRITERIO: Medios humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción de la organización del personal asignado al servicio, con inclusión del porcentaje de dedicación y nº de agentes, puestos, horarios, y turnos, (con el detalle que se considere oportuno anual, mensual, semanal) necesario para cumplir los niveles de calidad y servicios indicados en el pliego de prescripciones técnicas.</li> <li>- Descripción detallada del proceso de cambio de empresa y de las condiciones finales de los empleados actualmente adscritos al servicio.</li> <li>- Descripción detallada del proceso a seguir para adecuar la plantilla actual a las necesidades de plantilla calculadas y planteadas.</li> <li>- Descripción detallada del sistema de formación continua y fidelización/motivación del personal adscrito al servicio.</li> <li>- Descripción detallada del procedimiento de selección y de formación inicial para futuras nuevas incorporaciones.</li> </ul> <p>DOCUMENTACIÓN: Memoria. Capítulo II. Organización del personal</p> | 5 puntos           |
| 3 -                       | <p>CRITERIO: Medios materiales y tecnológicos.</p> <p>A) <u>Local: A valorar con un máximo de 3 puntos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción detallada del local en lo referente a ubicación, comunicaciones, tamaño, distribución, condiciones, equipamiento y de los puestos de atención y supervisión.</li> </ul> <p>B) <u>Solución tecnológica: A valorar con un máximo de 9 puntos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción de la solución tecnológica propuesta que como mínimo contendrá:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centralita (marca y modelo)</li> <li>- Diagrama de conexiones de voz y datos</li> <li>- Propuesta de integración de la centralita del Grupo Global Omnium y la del proveedor.</li> <li>- Protocolo de grabación y conservación de llamadas</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                               | 12 puntos          |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solución al paso de llamadas actuando como Operadora (10% de las llamadas recibidas en el Call Center)</li> <li>- Soluciones para implantar extensiones en centros de trabajo de nuestra red de datos</li> <li>- Explicación detallada de sus infraestructuras: comunicaciones entre sus centros de trabajo, baterías y SAIs.</li> <li>- Potencial valor añadido que aportan con su centralita: integración CTI, IVR/VRU, voz sobre IP,...</li> <li>- Mapa de enrutamiento de llamadas <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sistema de atención multicanal</li> <li>o Sistema Speech Analytics (voz y texto)</li> <li>o Sistema de atención telefónica en oficinas</li> <li>o Sistema de configuración y lanzamiento de llamadas con sistemas de marcación predictiva automática con la capacidad de detectar y evitar contactos no útiles (erróneos, bajas, o listados de contactos <i>dont call</i>)</li> <li>o Dashboard de usuario.</li> </ul> </li> </ul> <p>DOCUMENTACIÓN: Memoria. Capítulo III. A) Local y B) Solución tecnológica.</p> |          |
| 4 - | <p>CRITERIO: Modelo de arranque, seguimiento y mejora del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción detallada del proceso de arranque e implementación del servicio.</li> <li>- Descripción detallada del proceso de seguimiento y mejora continua del servicio (procedimientos, herramientas, indicadores, ...)</li> <li>- Descripción detallada de la interfase propuesta Contratante – Contratista en lo referente a la operativa y seguimiento del servicio que incluirá, informes, herramientas utilizadas, indicadores del proceso y del servicio con sus niveles de calidad aceptable, ...</li> <li>- Descripción detallada del proceso de medición y mejora de la calidad del servicio prestado percibida por el usuario final (clientes y abonados)</li> </ul> <p>DOCUMENTACIÓN: Memoria. Capítulo IV. Modelo de arranque, seguimiento y mejora del servicio.</p>                                                                                                                                                                                           | 9 puntos |
|     | TOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 30       |

**CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DE LAS OFERTAS SUJETOS A EVALUACIÓN POSTERIOR**

| <b>CRITERIOS DE VALORACIÓN DE OFERTAS MEDIANTE FÓRMULAS</b>                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>PUNTUACIÓN</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Criterio 1:</b><br><br><b>Precio</b><br><br><b>DOCUMENTO:</b><br><br><b>Modelo de Oferta</b>                                                                                          | Se define las siguientes variables de cálculo:<br><br>Pi: Puntuación de la oferta i<br><br>POi: Precio Oferta i<br><br>POME: Precio de la Oferta más económica admitida<br><br>PL: Presupuesto Licitación<br><br>La puntuación se calculará según la siguiente fórmula:<br><br>- Se adjudicará 50 puntos a la oferta más económica que no incurra en temeridad, o que, incurriendo en temeridad, ésta haya sido aceptada.<br><br>- Se adjudicará 0 puntos a las ofertas que no ofrezcan ninguna baja sobre el presupuesto base de licitación.<br><br>- Al resto de ofertas se les asignará la siguiente puntuación:<br><br>$Pi = 50 * (1 - (POi - POME) / (PL - POME))$                                              | 50 puntos         |
| <b>Criterio 2:</b><br><br><b>Eficiencia Operativa en la atención de llamadas (TMO COMERCIAL)</b><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><b>DOCUMENTO:</b><br><br><b>Modelo de Oferta</b> | Se define las siguientes variables de cálculo:<br><br>Pi: Puntuación de la oferta i<br><br>Omin: Oferta con menor valor TMO<br><br>Vmax : Valor máximo (240 segundos)<br><br>Oi: Oferta licitador<br><br>La puntuación se calculará según la siguiente fórmula:<br><br>- El licitador que oferte un valor TMO inferior a 210 segundos quedará excluido por no considerarse real.<br><br>- El licitador que ofrezca el menor TMO, sin ser inferior a 210 segundos, obtendrá la puntuación máxima (10 puntos).<br><br>- Se adjudicará 0 puntos a las ofertas que ofrezcan 240 segundos de TMO.<br><br>- Al resto de ofertas se les asignará la siguiente puntuación:<br><br>$Pi = 20 \times (Vmax - Oi / Vmax - Omin)$ | 20 puntos         |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>70 PUNTOS</b>  |

## ANEXO IV

### **ADSCRIPCIÓN OBLIGATORIA DE MEDIOS AL CONTRATO**

Los licitadores, nacionales y extranjeros, además de acreditar su solvencia o, en su caso clasificación, deberán adscribir obligatoriamente para la ejecución de este contrato, como criterio de solvencia, los siguientes medios:

☒ Compromiso de adscripción de medios personales:

- . El servicio contará siempre con al menos tres agentes que dominen el idioma inglés.

☒ Compromiso de adscripción de medios materiales:

- . El local en el que se desarrolle el servicio deberá ser adecuado por capacidad e infraestructuras para alojar al personal y prestar el servicio en condiciones adecuadas.
- . Póliza de seguro de Responsabilidad Civil que cubra las responsabilidades que frente a terceros o frente a la propia contratante pueda incurrir por importe de 300.000 € por siniestro.

### **CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

La ejecución del contrato se sujetará a las siguientes condiciones especiales:

- El cumplimiento en plazo del pago de los salarios y la aplicación de las condiciones salariales previstas en el convenio colectivo de aplicación.
- Realizar el tratamiento de datos personales exclusivamente para la finalidad indicada en el apartado P del Cuadro-resumen.

El incumplimiento de dichas condiciones tendrá la consideración de falta Grave o Muy Grave con los efectos recogidos en la cláusula relativa a penalizaciones.

**ANEXO V**  
**MODELO DE OFERTA ECONÓMICA**

D/D<sup>a</sup>.....  
con DNI nº.....

☐ En nombre propio

☐ En representación de la empresa  
..... con CIF ..... y  
domicilio social en ..... en calidad  
de.....  
(Márquese lo que proceda)

Enterado de las condiciones y requisitos que se exigen para la adjudicación del contrato de  
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CONTACT CENTER PARA EL GRUPO GLOBAL OMNIUM  
se compromete a tomar a su cargo la ejecución del contrato, con estricta sujeción a los  
expresados requisitos y condiciones, por:

1.- Precio:

| Importe máximo | Porcentaje de baja | Importe ofertado<br>sin IVA | Importe ofertado<br>con IVA |
|----------------|--------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1.105.000,00 € |                    |                             |                             |

2- Eficiencia Operativa en la atención de llamadas (TMO COMERCIAL):

| TMO Máximo   | TMO Ofertado |
|--------------|--------------|
| 240 Segundos |              |

(Fecha y firma del proponente)

**ANEXO VI**
**VALOR ESTIMADO DE EMPRESAS ADHERIDAS A LA LICITACIÓN**

| Entidad                                           | PBL (Duración Inicial 1 año) | Modif. Prevista Inicial (20%) | Prórrogas (Total 4 anualidades) | Modif. Prevista Prórrogas (20%) | VALOR ESTIMADO TOTAL (VEC) |
|---------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| <b>Empresa General Valenciana del Agua, S.A.</b>  | 94.367,00 €                  | 18.873,40 €                   | 377.468,00 €                    | 75.493,60 €                     | <b>566.202,00 €</b>        |
| <b>Aigües de Sagunt, S.A</b>                      | 37.017,50 €                  | 7.403,50 €                    | 148.070,00 €                    | 29.614,00 €                     | <b>222.105,00 €</b>        |
| <b>Empresa Municipal de Serveis Públics, S.L.</b> | 14.033,50 €                  | 2.806,70 €                    | 56.134,00 €                     | 11.226,80 €                     | <b>84.201,00 €</b>         |
| <b>Empresa Mixta d'Aigües d'Altafulla, S.A</b>    | 3.425,50 €                   | 685,10 €                      | 13.702,00 €                     | 2.740,40 €                      | <b>20.553,00 €</b>         |
| <b>GRUPO GLOBAL OMNIUM</b>                        | 956.156,50 €                 | 191.231,30 €                  | 3.824.626,00 €                  | 764.925,20 €                    | <b>5.736.939,00 €</b>      |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>1.105.000,00 €</b>        | <b>221.000,00 €</b>           | <b>4.420.000,00 €</b>           | <b>884.000,00 €</b>             | <b>6.630.000,00 €</b>      |