

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES ESPECÍFICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “ATENCIÓN TELEFÓNICA 010”, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.

a) Objeto del contrato.

Será objeto del contrato a que se refieren estos pliegos la realización del servicio consistente en “ATENCIÓN TELEFÓNICA 010”, según Pliegos de Prescripciones Técnicas que figuran en el expediente y cuyo conjunto de documentos integrantes tendrá carácter contractual.

A los efectos de la nomenclatura del Vocabulario Común de Contratos (CPV) de la Comisión Europea la codificación correspondiente es: 79511000-9 .

A los efectos de la Clasificación Estadística de Productos por Actividades en la Comunidad Económica Europea (CPA-2002) la codificación correspondiente es: 74.85.11.

b) Órgano de contratación.

De acuerdo con lo dispuesto en la Disposición adicional segunda, apartado 3, de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, y de lo establecido en el artículo 127.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, el órgano de contratación es el Ilmo. Sr. Consejero del Área de Hacienda, Economía y Régimen Interior, en uso de la delegación de competencias efectuada por el Gobierno de Zaragoza en fecha 17 de febrero de 2009.

c) Perfil del contratante.

La forma de acceso público al perfil del contratante, donde figuran las informaciones relativas a la presente convocatoria y donde pueden obtenerse los pliegos, se realizará a través de la página web: **www.zaragoza.es/contratos**

d) Presupuesto por contrata.

La licitación se establece en precios unitarios siendo el importe estimado del contrato de 659.094,53 € , al que se adicionará el 16 % de I.V.A. (105.455,13 €), lo que supone un total de 764.549,66 €, para los dos años de duración del contrato, con los precios unitarios máximos siguientes:

Nº horas/año			
Nº horas/año estimadas	Tipo	Importe máximo de la licitación Euros/hora (sin IVA)	Importe máximo de la licitación Euros/hora (IVA incluido, 16%)
17000	Informador en jornada normal	14,75	17,11
No existe estimación	Informador en horario nocturno	17,46	20,25
50	Informador en jornada festiva	17,90	20,76

No existe estimación	Informador en festivo nocturno	19,46	22,57
4000	Supervisor en jornada normal	15,64	18,15
25	Supervisor en horario nocturno	18,00	20,88
800	Supervisor en jornada festiva	19,04	22,09
No existe estimación	Supervisor en festivo nocturno	20,93	24,28

Se considerará horario nocturno de 22 horas a 7 horas.

Los licitadores podrán modificar el presupuesto establecido, mejorándolo a la baja.

El valor estimado del contrato que asciende a 1.318.189,08 € no coincide con el presupuesto de licitación al haberse tenido en cuenta la duración inicial más las posibles prórrogas.

Las obligaciones económicas del contrato para el presente ejercicio se aplicarán con cargo a la partida presupuestaria 10 MOD 925 22799 ATENCION TELEFONICA MUNICIPAL, documento contable RC nº 101071. La duración del contrato para el resto de los ejercicios, incluidas las posibles prórrogas, quedará condicionada a la existencia de consignación presupuestaria adecuada y suficiente en cada ejercicio presupuestario.

e) Fórmula de revisión de precios.

Durante el primer año de contrato no procederá la revisión de precios. En los siguientes y, en caso de que se produjesen cualquiera de las prórrogas previstas la empresa adjudicataria podrá solicitar la actualización de los precios ofertados aportando el I.P.C. de los doce meses anteriores expedido por el I.N.E. La actualización solicitada se realizará bajo los términos establecidos en los artículos 77 a 82 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

f) Duración del contrato.

La duración del contrato será de 24 meses, contados a partir del día siguiente al de la formalización del contrato o desde la fecha fijada en el documento contractual. El contrato podrá prorrogarse por períodos anuales hasta un máximo de dos prórrogas consecutivas a realizar por mutuo acuerdo expreso, debiendo ser solicitada por la adjudicataria con un mínimo de dos meses de antelación a la terminación del contrato. En cualquier caso, la duración del contrato quedará condicionada a la existencia de consignación presupuestaria adecuada y suficiente en cada ejercicio presupuestario.

g) Cuantías de la garantía provisional y de la definitiva.

19.772,84 € y 5% del importe del contrato respectivamente.

h) Oferta económica (Sobre A)

La oferta económica se realizará en precios hora/unitarios expresados en euros sin IVA y con IVA incluido, según el cuadro recogido como Anexo I al presente Pliego.

i) Medios para justificar la solvencia económica y financiera y técnica o profesional. (Sobre B).

Mediante la justificación de estar clasificada como empresa de servicios en el Grupo V; Subgrupo 4; Categoría C.

j) Cuantía de la cobertura a través de la póliza de responsabilidad civil.

1. Correrán a cargo del adjudicatario todos los daños producidos en el desarrollo de su actividad.

El adjudicatario deberá tener suscrita la siguiente póliza:

- **Un seguro de RESPONSABILIDAD CIVIL** que garantice las responsabilidades que se puedan derivar por daños y perjuicios que se causen tanto al Ayuntamiento de Zaragoza, como a terceros como consecuencia de la ejecución del servicio.

Dicha póliza deberá incluir las garantías siguientes:

- Responsabilidad Civil de Explotación.
- Responsabilidad Civil Patronal.
- Responsabilidad Civil Productos/Post-trabajos.

El límite de indemnización deberá ser como mínimo de 900.000 €. El sublímite por víctima en la R.C. Patronal no deberá ser inferior a 90.000 €.

Así mismo, el adjudicatario deberá justificar documentalmente antes del inicio de los servicios, así como cuando se requiera, la contratación de la póliza y el contenido de los seguros. Caso contrario se considera como incumplimiento contractual grave.

En todo caso, serán soportados por el adjudicatario los daños y perjuicios en la cuantía de la franquicia y en lo que superen los límites que se establezcan en las pólizas de seguros, así como en los bienes y riesgos no cubiertos en las mismas.

2. El adjudicatario deberá mantener como mínimo las coberturas siguientes:

- Responsabilidad Civil de suscripción obligatoria para todos los vehículos que sean utilizados en la ejecución del servicio, y están sujetos a la Ley de Uso de Circulación de Vehículos de Motor.
- Las empresas adjudicatarias y subcontratistas, deberán tener dadas de alta en la Seguridad Social a todas las personas que intervengan en los servicios así como cumplir con las exigencias de seguros de Vida y Accidentes que determinen los convenios sectoriales a los que pertenezcan.
- Cualquier otro seguro que pueda serle exigido por la legislación vigente o Convenio Colectivo a lo largo del contrato.

k) Documentos a aportar sobre requisitos técnicos, incluidos los relacionados con los criterios de valoración (Sobre C).

- Memoria de Proyecto de servicio de atención telefónica 010 con el siguiente desglose:

- Organización y funcionamiento de la plataforma.
- Gestión de los niveles de calidad del servicio

l) Criterios de valoración.

Las ofertas presentadas se puntuarán de acuerdo con el siguiente baremo:

1- Oferta económica 51 puntos

A la oferta más económica para el total del contrato se le asignarán 51 puntos. Al resto de las ofertas se les asignarán los puntos de forma inversamente proporcional de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación} = \frac{\text{Oferta económica más barata}}{\text{Oferta económica a valorar}} \times 51$$

2- Memoria de Proyecto de servicio de atención telefónica 010..... 49 puntos

con la siguiente distribución:

2.1 Organización y funcionamiento de la Plataforma:

soporte 2.1.1. Existencia, composición y diversificación del equipo de personal de dedicado a la plataforma: 7 puntos
2.1.2. Horas de dedicación mensual del equipo de soporte: 8 puntos
puntos 2.1.3. Plan de gestión de apoyo al funcionamiento de la plataforma: 5
2.1.4. Existencia y número de efectivos para una bolsa de agentes para coberturas de incidentes de personal: 4 puntos

2.2 Gestión de los niveles de calidad del servicio

puntos 2.2.1. Existencia y contenido de sistemas de trabajo documentados:6
2.2.2. Existencia y contenido de sistemas de segmentación de las llamadas, análisis de niveles de servicio y de atención aplicados al dimensionamiento de los efectivos de la plataforma:7 puntos
de la calidad 2.2.3. Existencia y contenido de sistemas de evaluación de la percepción de los usuarios: 6 puntos
de 2.2.4. Existencia y contenido de un sistema de identificación y formulación de acciones de mejora: 6 puntos

m) Porcentaje para presumir las bajas como temerarias.

Dado que el precio ofertado es uno de los criterios objetivos que han de servir de base para la adjudicación, y de conformidad con lo previsto en el artículo 136, apartado 2 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, se considerará, en principio, como desproporcionada o temeraria la baja de toda proposición cuyo porcentaje exceda en 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas.

n) Posibilidad de ofertar variantes.

No.

o) Supuestos de contradicción.

Prevalecerán, en todo caso, los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares

Tipo y el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares Específicas, en lo que es materia propia de los mismos, sobre lo recogido en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

I.C. de Zaragoza, a 26 de Mayo de 2010

ANEXO 1: OFERTA ECONÓMICA

A cumplimentar por la empresa licitadora

Tipo	Importe máximo de la licitación Euros/hora (sin IVA)	Importe máximo de la licitación Euros/hora (IVA incluido)	Importe ofertado sin IVA	Importe ofertado con IVA (16%)
Informador en jornada normal	14,75	17,11		
Informador en horario nocturno	17,46	20,25		
Informador en jornada festiva	17,90	20,76		
Informador en festivo nocturno	19,46	22,57		
Supervisor en jornada normal	15,64	18,15		
Supervisor en horario nocturno	18,00	20,88		
Supervisor en jornada festiva	19,04	22,09		
Supervisor en festivo nocturno	20,93	24,28		

IMPORTE MÁXIMO DEL CONTRATO (DOS AÑOS DE VIGENCIA)		IMPORTE OFERTADO	
SIN IVA	CON IVA (16%)	SIN IVA	CON IVA (16%)
659.094,53 euros	764.549,66 euros		