

Ref.: MAC/DDV/CGO/ARM

A: Consejero Delegado

De: Subdirector de Contratación

1. Resumen ejecutivo del procedimiento nº 154/2020 de “Servicios de atención al cliente y usuarios de Canal de Isabel II, S.A.”

- **Valor Estimado del contrato:** 21.505.446,80 Euros, IVA excluido, y se divide a su vez en los siguientes lotes:

- Lote 1: 10.752.723,40 €
- Lote 2: 10.752.723,40 €

El importe se ha calculado teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

- Costes del Personal facilitado por el actual adjudicatario del contrato 279/2014
 - Importe de RRHH: (Salario base + incentivos).
 - Gastos de Seguridad social a cargo de la empresa.
 - Estimación del Pasivo corriente de los RRHH una vez finalizado el plazo del contrato, (5% respecto al total de costes del personal).
- Plataforma de Tecnología de Contact Center
 - 110 Licencias concurrentes multicanalidad, más otras tecnologías, como WhatsApp o Telegram. Además, se ha tenido en cuenta una partida relacionada con nuevos desarrollos informáticos.
 - Así mismo, y para la estimación del presupuesto se ha tenido en cuenta un 13% de gastos generales y un 6% de beneficio industrial.

- **Razón del plazo de duración establecido:** Dos (2) años y cinco (5) meses, con posibilidad de prorrogar el contrato hasta un máximo de dos (2) veces mediante dos prórrogas de un (1) año como máximo cada una.

La determinación de la duración viene motivada por la implantación de la nueva tecnología, la dedicación de recursos, estudios y puesta en marcha, así como que los adjudicatarios puedan amortizar el coste de ésta. No obstante, no se considera adecuado fijar un plazo más amplio dado que es la primera vez que se va a implantar un modelo con dos adjudicatarios para la prestación del servicio de atención al cliente y ciudadano, y se determinará la aplicación de las prórrogas, en su caso, en función de los resultados de la aplicación del nuevo modelo.

- **Razón de los criterios de valoración establecidos:** 70% valoración económica y 30% valoración técnica.
- Se valorará la experiencia del personal ya que la calidad de este redundará de manera significativa en la ejecución del contrato.
 - Se valoran criterios sociales, tales como las condiciones en los puestos de trabajo del personal, así como un plan de teletrabajo para facilitar la conciliación con la vida familiar, aportando la empresa todos los equipamientos necesarios, pcs nominativos, cascos personales, y acceso a internet, ya que redundará en la calidad y continuidad de los servicios.

- Se valoran criterios de innovación como la integración de herramientas de Speech Analytics para la disposición del análisis de estas de manera on-line y aumentar el número de escritos a analizar a través de la herramienta de Text Analytics.
- Se valoran otro tipo de criterios, como servicios de video llamada, así como un cuadro de mandos, con indicadores cuantitativos y cualitativos, para disponer de una visión 360 de los servicios que prestarán ambos adjudicatarios.

➤ **Tipo de procedimiento:** abierto con pluralidad de criterios.

2. Aprobación del INI y Pliegos del procedimiento.

En relación con el procedimiento de licitación para la adjudicación del Contrato de “**SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIOS DE CANAL DE ISABEL II, S.A.**” se acompañan para su firma, si se estima conveniente, los siguientes documentos:

- 1) Informe de Necesidad e Idoneidad del contrato.
- 2) Pliego de Prescripciones Técnicas.
- 3) Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Los principales aspectos contenidos en la convocatoria y en el Pliego son los siguientes:

- **Valor estimado:** 21.505.446,80 Euros, IVA excluido, y se divide a su vez en los siguientes lotes:
 - Lote 1: 10.752.723,40 €
 - Lote 2: 10.752.723,40 €
- **Importe máximo de licitación:** 10.888.833,82 euros, IVA excluido. Dividido en dos (2) lotes, con arreglo al siguiente desglose:
 - Lote 1: 5.444.416,91 euros, IVA excluido.
 - Lote 2: 5.444.416,91 euros, IVA excluido.
- **Plazo:** Dos (2) años y cinco (5) meses, con posibilidad de prorrogar el contrato hasta un máximo de dos (2) veces mediante dos prórrogas de un (1) año como máximo cada una.
- **Procedimiento de contratación:** procedimiento abierto con pluralidad de criterios.
- **Servicio que promueve el contrato:** Área de Atención Comercial.

El Subdirector de Contratación

Conforme:
Secretaría General Técnica

Conforme:
Consejero Delegado