PLIEGO REGULADOR DEL CONTRATO “SUMINISTRO SOLUCIÓN DE CONTACT CENTER. EXPEDIENTE 2022/SCON-ASU/000034”

NOVIEMBRE DE 2022

A. CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO 4
A.1. OBJETO DEL CONTRATO 4
A.2. TIPO DE CONTRATO 5
A.3. VALOR ESTIMADO E IMPORTE DE LICITACIÓN DEL CONTRATO 5
A.4. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN 6
A.5. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN, MESA DE CONTRATACION Y RESPONSABLE DEL CONTRATO 6
A.6. ACREDITACIÓN Y UMBRALES DE SOLVENCIA EXIGIDOS 7
A.7. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR: 8
A.8. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN 12
A.9. OFERTA ANORMALMENTE BAJA 14
A.10. DOCUMENTACIÓN PARA LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO 15
A.11. PLAZO DE GARANTÍA 17
A.12. SUBCONTRATACIÓN 17
A.13. REVISIÓN DE PRECIOS 17
A.14. FACTURACIÓN 17
A.15. PENALIDADES 19
A.16. INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS 19
A.17. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO y OBLIGACIONES ESENCIALES 21
A.18. DATOS PARA LA HUELLA DE CARBONO Y BALANCE ENERGÉTICO 21
B. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO 22
B.1. RÉGIMEN JURÍDICO 22
B.2. REQUERIMIENTOS EN LA EJECUCIÓN DE LOS CONTRATOS 22
B.3. CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y SOLVENCIA 23
B.4. LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES 24
B.5. CALIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN 26
B.6. APERTURA DE LAS PROPOSICIONES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN 26
B.7. ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO 28
B.8. GARANTÍAS 29
B.9. RIESGO Y VENTURA. DAÑOS Y PERJUICIOS 30
B.10. NOTIFICACIONES DE LAS ACTUACIONES QUE SE DERIVEN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 30
B.11. CONFIDENCIALIDAD Y SIGILO 30
B.12. APLICACIÓN DE PENALIDADES 30
B.13. PAGO 31
B.14. CESIÓN DEL CONTRATO 31
B.15. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO 31
B.16. EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO 32
B.17. JURISDICCIÓN Y RECURSOS 33
B.18. INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO 33
ANEXO I.I DECLARACIÓN RESPONSABLE 35
ANEXO I.II DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC) 37

ANEXO II. PROPOSICIÓN ECONÓMICA 39
ANEXO III. CRITERIOS SOCIALES 41
ANEXO IV. PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES 42
1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL 42
2. ALCANCE 44
3. REQUISITOS FUNCIONALES 44
4. REQUISITOS TÉCNICOS 54
Requisitos provisión del servicio en modalidad cloud 54
Requisitos de licencias software 56
Requisitos hardware Atención presencial 56
Requisitos de las actualizaciones de la solución 56
5. REQUISITOS COMUNICACIONES 57
6. REQUERIMIENTOS PLAN DEL PROYECTO. 57
7. REQUERIMIENTOS DE INTEGRACIÓN SOFTWARE 58
8. REQUERIMIENTOS DE FORMACIÓN 59
9. REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN 60
10. REQUISITOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) 60
Tiempo de respuesta 61
Tiempo de resolución 61
11. REQUERIMIENTOS MANTENIMIENTO 61
Atención técnica al usuario 62
Mantenimiento técnico 62
Mantenimiento correctivo 62
Mantenimiento evolutivo 63
12. REQUERIMIENTOS DE INCIDENCIAS 63
13. REQUISITOS DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD 64
Requerimientos de control de acceso 64
Privacidad y cumplimiento del RGPD 65
Seguridad de los datos 65
Logging y monitoring 65
14. REQUERIMIENTOS DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO 65
ANEXO V. CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD 67
ANEXO VI. OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO 70
ANEXO VII. MODELO DE AVAL 75
ANEXO VIII. MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO 76

A. CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO

A.1. OBJETO DEL CONTRATO

Objeto del contrato: Es objeto del contrato con Servicios de la Comarca de Pamplona, S.A. (en adelante SCPSA) es el suministro, implantación, mantenimiento y evolución de una solución contact center como plataforma integral omnicanal de atención al ciudadano, conforme al alcance y condiciones técnicas recogidas en el presente pliego, y que a modo resumen comprende las siguientes prestaciones:

1. Suministro solución de atención presencial
2. Suministro solución de atención telefónico y telematico
3. Implantación solución contact center
4. Mantenimiento y Evolución solución contact center

Duración e inicio de la prestación:

El plazo máximo de **suministro del hardware de atención presencial** será de 60 días naturales contados a partir del día siguiente a la formalización del contrato.

El suministro del software de atención presencial se iniciará tras la implantación del proyecto y tendrá una duración de 3 años.

El Suministro solución de atención telefónica y telemática se iniciará tras la implantación del proyecto y tendrá una duración de 3 años.

La implantación solución Contact Center. El plazo máximo para el inicio del proyecto será de 10 días naturales contados a partir del día siguiente a la formalización del contrato.

El plazo máximo de implantación del proyecto y recepción definitiva de la formación y documentación asociada será de 90 días naturales contados a partir del día siguiente a la formalización del contrato.

Cabe la posibilidad de ampliar dichos plazos, en el caso de que la dirección de los trabajos de SCPSA lo estime conveniente, siempre y cuando no se deba a retrasos imputables al adjudicatario.

Mantenimiento y evolución solución Contact Center. El plazo será de 3 años contados a partir de la fecha de formalización del contrato.

CPV:

48445000-Paquetes de software de gestión de relaciones con el consumidor.
72000000-5 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo.

A.2. TIPO DE CONTRATO

Se trata de un contrato mixto en el que la prestación principal es el suministro.

A.3. VALOR ESTIMADO E IMPORTE DE LICITACIÓN DEL CONTRATO

El valor estimado del contrato asciende a **351.010,00** € IVA excluido, y se desglosa de la siguiente manera:

A. **Importe de licitación: 319.100,00 € IVA excluido.**

El importe de licitación se desglosa de la siguiente manera:

Concepto	**Importe máximo € IVA excluido**
1. Suministro solución de atención presencial	18.500,00
1.1 Suministro hardware atención presencial	*4.500,00*
1.2 Suministro software atención presencial	*14.000,00*
2. Suministro solución de atención telefónica y telematica	102.600,00
2.1 Suministro del software de atención telefónico y telemático compromiso anual (25)	*72.000,00*
2.2 Suministro del software de atención telefónico y telemático compromiso mensual (10)	*30.600,00*
3. Implantación solución contact center	90.000,00
4. Mantenimiento y evolución solución contact center (1.800 horas)	108.000,00
IMPORTE TOTAL	**319.100,00**

No será admitida ninguna oferta que supere los importes de licitación (importe máximo € IVA excluido) de alguno de los apartados respectivamente.

Los importes y cantidades detalladas en el concepto *2.2 Suministro del software de atención telefónico y telemático compromiso mensual*, no deben considerarse como una obligación ni compromiso de consumo por parte de SCPSA, ya que dependerán de las necesidades del proyecto facturándose únicamente los usuarios conectados en el mes, por encima de los 25 usuarios comprometidos.

Igualmente, los importes y cantidades detalladas en el concepto 4, no deben considerarse como una obligación ni compromiso de consumo por parte de SCPSA, ya que dependerán de las necesidades del proyecto facturándose únicamente el trabajo realmente ejecutado.

Se consideran incluidos en el precio todos los gastos de desplazamiento y estancia necesarios para la ejecución el contrato.

B. **Importe de las posibles modificaciones: 31.910,00 € IVA excluido**

El contrato podrá ser modificado en los siguientes supuestos, sin perjuicio de la tramitación de un procedimiento de modificación, en los casos legalmente previstos:

- Pasarán inmediatamente a formar parte del contrato en las mismas condiciones, las nuevas licencias que se puedan incorporar a lo largo del periodo de duración del contrato.

- Pasarán inmediatamente a formar parte del contrato en las mismas condiciones, las nuevas dedicaciones para el mantenimiento y la evolución de la solución contact center que se puedan necesitar a lo largo del periodo de duración del contrato.

El importe máximo de las posibles modificaciones será el 10 % del importe máximo del contrato.

A.4. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

De acuerdo a la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril de Contratos Públicos (LFC) se utilizará el Procedimiento Abierto con publicidad comunitaria recayendo la adjudicación en el licitador que haga la proposición con mejor relación calidad precio de acuerdo a los criterios establecidos en el **punto A.8 del pliego** y sin perjuicio del derecho de SCPSA a declararlo desierto.

A.5. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN, MESA DE CONTRATACION Y RESPONSABLE DEL CONTRATO

El órgano de contratación es el Consejo de Administración de SCPSA y la Mesa de Contratación estará formada por:

- Presidente: Sergio Barásoain Rodrigo (Miembro del Consejo de Administración de SCPSA)

  Suplente: David Campión Ventura (Presidente de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona)

- Marta Álvarez García (Directora de Clientes)

  Suplente: Iñaki Garcia Capapay (Jefe SAC)

- Felipe Alonso Rodríguez (Director de Tecnologías de la Información)

  Suplente: Nuria Elio (Gestor Proyectos Sistemas)

- Naiara García Mir (Directora Asesoría Jurídica)

  Suplente: María Moral Gurrea (Técnica en Asesoría Jurídica)

- Mercedes Zaragüeta Olave (Economista)

  Suplente: Belén Pascual Morrás (Economista)

- Mónica Eneterreaga Echepare (Jefa de Compras)

  Suplente: Alfonso Inza Aldaz (Técnico de Compras)

El responsable del contrato será el Director de Tecnologías de la Información, al que le corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.

Las personas que forman parte de la Mesa de contratación están sujetas a las causas de abstención o recusación establecidas en la legislación reguladora del procedimiento administrativo y manifestarán de forma expresa en la primera actuación en la que intervengan la inexistencia de causas de un interés financiero, económico o personal que comprometa su imparcialidad e independencia en el contexto del procedimiento de contratación.

A.6. ACREDITACIÓN Y UMBRALES DE SOLVENCIA EXIGIDOS

Criterios de solvencia económica: Declaración en la que se especifique el volumen anual de negocios global de la empresa de los tres últimos ejercicios disponibles, que deberá ser, en cada uno de los tres últimos años, superior a 270.000,00 €

Criterios de solvencia técnica:

a. Certificados de buena ejecución de 3 clientes a los que el licitador haya realizado, en los últimos 5 años, trabajos de implantación del software de atención presencial propuesto, con un número mínimo de 20 agentes y sistema de cita previa on-line cada trabajo. Los certificados incluirán, como mínimo alcance de actuación, dimensiones agentes, año de inicio y duración del proyecto.

b. Certificados de buena ejecución de 3 clientes a los que el licitador haya realizado, en los últimos 5 años, trabajos de implantación del software de atención telefónico propuesto, con un número mínimo de 20 agentes cada trabajo. Los certificados incluirán, como mínimo alcance de actuación, dimensiones agentes, año de inicio y duración del proyecto.

c. Certificados de buena ejecución de 3 clientes a los que el licitador haya realizado, en los últimos 5 años, trabajos de implantación del software de atención telemático propuesto, con un número mínimo de 20 agentes cada trabajo. Los certificados incluirán, como mínimo alcance de actuación, dimensiones agentes, año de inicio y duración del proyecto.

d. Currículum vitae del equipo técnico ofertado para el contrato, donde se detalle de forma contrastable la experiencia del equipo en proyectos de implantación solución contact center. Deben indicar el perfil, la titulación, certificaciones asociadas a la solución propuesta y experiencia profesional del personal responsable de la ejecución del contrato.

   Deberán adscribir a la ejecución del servicio, al menos los siguientes perfiles:

- 1 perfil jefe de proyectos con al menos 3 años de experiencia y haber participado en al menos 2 proyectos de implantación solución contact center, ejerciendo dicho rol en los últimos 5 años.

- 1 perfil Consultor técnico/funcional con al menos 3 años de experiencia y haber participado en los últimos 5 años en al menos 2 proyectos de implantación del software de atención presencial con sistema cita previa on-line propuesto.

- 1 perfil Consultor administrador/desarrollador con al menos 3 años de experiencia y haber participado en los últimos 5 años en al menos 2 proyectos de implantación del software de atención presencial con sistema cita previa on-line propuesto.

- 1 perfil Consultor técnico/funcional con al menos 3 años de experiencia y haber participado en los últimos 5 años en al menos 2 proyectos de implantación del software de atención telefónico propuesto.

- 1 perfil administrador/desarrollador con al menos 3 años de experiencia y haber participado en los últimos 5 años en al menos 2 proyectos de implantación del software de atención telefónico propuesto.

- 1 perfil Consultor técnico/funcional con al menos 3 años de experiencia y haber participado en los últimos 5 años en al menos 2 proyectos de implantación del software de atención telemático propuesto.

- 1 perfil administrador/desarrollador con al menos 3 años de experiencia y haber participado en los últimos 5 años en al menos 2 proyectos de implantación del software de atención telemático propuesto.

En cualquiera de los casos, el conjunto de personas que conformen el equipo de proyecto del adjudicatario deberá asegurar que incluye en todo momento los medios personales necesarios para responder al menos a las áreas de conocimiento especificadas anteriormente (en la ejecución según planificación del proyecto de implantación y en la prestación del servicio de mantenimiento y evolución objeto de adjudicación) y así garantizar sin impacto para SCPSA el éxito del proyecto.

A.7. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR:

Cada licitador no podrá presentar más de una proposición y no se admitirá la presentación de variantes o alternativas. La infracción de esta condición supondrá la exclusión de todas las ofertas presentadas.

Desde el anuncio de licitación del Portal de Contratación se puede acceder al espacio de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (PLENA) donde cualquier persona interesada en la licitación puede descargar una aplicación de escritorio que le permite la preparación y presentación de ofertas mediante sobre digital. Esta aplicación debe descargarse una única vez,

siendo válida para cualquier licitación posterior a través de PLENA por parte de cualquier entidad sometida a la misma.

Las ofertas son cifradas en el escritorio de quien vaya a licitar utilizando mecanismos estándares de cifrado, y una vez presentadas, son depositadas en el repositorio seguro.

La oferta deberá ir firmada mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un Prestador de Servicios y que garantice la identidad e integridad del documento, la oferta y todos los documentos asociados a la misma, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

El tamaño permitido de cada fichero individual que se anexa en la oferta electrónica es de 50 MB. El tamaño total de la oferta, con todos los documentos que la forman tendrá un tamaño máximo de 100 MB. PLENA no establece límite alguno en el número de archivos que se pueden adjuntar a una oferta.

Los formatos admitidos por PLENA para los documentos que se anexan en la presentación de la oferta son los utilizados habitualmente (doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, rtf, sxw, abw, pdf, jpg, bmp, tiff, tif, odt, ods, odp, odi, dwg, zip.), y como medida alternativa, para adjuntar archivos de otros formatos, se pueden envolver en un archivo comprimido (ZIP).

En caso de discordancia entre los valores objetivos introducidos en los formularios de la plataforma y los documentos anexos que dan respaldo a cada criterio prevalecerán los documentos y anexos suscritos electrónicamente por la entidad o empresa licitadora o quien tenga poder de representación.

Las propuestas se presentarán de acuerdo con la estructura establecida para esta oferta en PLENA y contendrá 3 sobres, identificados como:

SOBRE A: DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA
SOBRE B: DOCUMENTACIÓN SUJETA A LA APLICACIÓN DE JUICIOS DE VALOR
SOBRE C: PROPOSICIÓN VALORABLE AUTOMÁTICAMENTE

SOBRE A – DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA. Contendrá:

- Documento europeo único de contratación (DEUC): Contendrá Documento europeo único de contratación (DEUC), cumplimentado y firmado por persona debidamente apoderada, según las instrucciones detalladas en el Anexo I.II. En el caso de ser empresas que concurran conjuntamente o en el caso de que las empresas licitadoras acrediten la solvencia necesaria para celebrar el contrato basándose en la solvencia y medios de otras entidades, se deberá cumplimentar un DEUC por cada empresa.

- Declaración responsable: Conforme al Anexo I.I y firmada por persona debidamente apoderada. En el caso de ser empresas que concurran conjuntamente o en el caso de que las empresas licitadoras acrediten la solvencia necesaria para celebrar el contrato basándose en la solvencia y medios de otras entidades, se deberá cumplimentar una declaración responsable por cada empresa.

- Cuando se prevea la constitución de una unión de empresas de carácter temporal, o cualquier otra forma de participación conjunta, se aportará un documento privado en el que se manifieste esta voluntad, se indique el porcentaje de participación de cada uno de ellos y se designe un representante o apoderado único con facultades para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas del contrato hasta la extinción del mismo.

- En el caso de que se prevea la constitución de una unión temporal de empresas se aportará el compromiso de constituirla en caso de resultar adjudicatarios, no siendo necesaria su constitución hasta que no se haya efectuado la adjudicación del contrato a su favor.

SOBRE B – DOCUMENTACIÓN SUJETA A LA APLICACIÓN DE JUICIOS DE VALOR. Contendrá:

Se aportará la documentación necesaria relativa a los aspectos técnicos de la oferta y cuantos documentos y compromisos considere precisos para una adecuada valoración de la oferta en relación con los criterios no valorables automáticamente.

Su estructura contendrá los siguientes documentos:

Memoria técnica:

Documento formato Microsoft Word o Adobe PDF) (*), donde deberán desarrollarse ordenadamente todos y cada uno de los capítulos que a continuación se exponen, ya que este será el orden establecido para la valoración de la Oferta.

(*) Caso de ser necesario se adjuntarán referencias a ficheros anexos formatos Excel, Project, Visio, etc. si la visualización y entendimiento usando dichos formatos facilitan la lectura.

Solución propuesta

Se detallará la **solución técnica** para dar soporte a los contenidos definidos por SCPSA para la nueva plataforma. Deberán indicarse los productos necesarios para la cobertura funcional y cualquier otro componente, solución técnica para la integración entre los sistemas ofertados así como con resto de sistemas de SCPSA implicados en el proyecto.

Plan de proyecto

Se detallará la definición y planificación de la asistencia adaptada al propio diseño del proyecto de SCPSA, de modo que se describa la planificación y cronograma del proyecto:

- Fases principales del proyecto, hitos principales y su cronología con descripción detallada de:

  - Tareas necesarias a realizar dentro de cada fase
  - Secuenciación de dichas tareas
  - Estimación de duración de las tareas

- Relación de resultados/entregables verificables y medibles como producto del trabajo realizado en cada tarea significativa dentro de cada fase.

- Qué personas y de qué perfiles participarán en cada fase/tarea (tanto del licitante como de SCPSA), indicando el nivel de responsabilidad, los mecanismos de comunicación/información y coordinación, y el porcentaje de dedicación al proyecto.

- Estructura de equipos/comités necesaria y adecuada para la gestión del proyecto.

Modelo operativo

En su oferta el licitador detallará el modelo operativo que propone, incluyendo la estructura de su equipo de trabajo, perfiles, responsabilidades, capacitación y certificaciones profesionales asociadas y cómo propone organizar y coordinar su participación a lo largo del proyecto, atendiendo a los requisitos mínimos que se fijan en este pliego.

De igual manera detallara la dedicación de los diferentes componentes del equipo de trabajo y su coherencia en cuanto a participación en el cronograma del proyecto y actividades a realizar.

También deberá detallar las necesidades de participación de personal de SCPSA.

Plan de formación y transferencia del conocimiento

El licitador detallará la metodología, plan de trabajo y herramientas necesarias para asegurar una total y efectiva transmisión del conocimiento generado en el proyecto entre todos los integrantes y el plan de formación necesario para el futuro gobierno de la plataforma (audiencias, temario, duración).

Mantenimiento y evolución

En su oferta el licitador detallará los medios que pondrá a disposición de SCPSA para el correcto mantenimiento del aplicativo en los aspectos siguientes:

- Mantenimiento correctivo: Se detallarán los mecanismos puestos a disposición de SCPSA para el correcto soporte del sistema para incidencias de aspectos funcionales, para incidencias de aspecto administración, explotación de la plataforma etc., de las incidencias

que puedan ocurrir en el uso diario del sistema tanto a nivel de la información como a nivel del software.

Se desarrollarán los siguientes apartados:

- Perfiles e interlocutores, Procesos y canales de comunicación, Horarios de atención.
- Tipos de incidencias, tiempos de respuesta, tiempos de resolución, y mecanismos de escalado según tipología de incidencias.

En la propuesta debe quedar claramente especificada la relación del proveedor con el fabricante del software en modalidad cloud y el nivel de implicación del fabricante en el servicio.

- Mantenimiento evolutivo: Se detallarán los mecanismos, oportunidades y posibles futuros proyectos con el objeto de aumentar o cambiar las funcionalidades del sistema.
- Control operativo: Se detallarán los mecanismos puestos a disposición de SCPSA para la correcta monitorización y vigilancia del sistema con el objeto de asegurar que el sistema da el servicio a los usuarios en términos adecuados.

SOBRE C – PROPOSICIÓN VALORABLE AUTOMÁTICAMENTE

Proposición Económica: Conforme al Anexo II y firmada por persona debidamente apoderada. En el caso de empresas que concurran conjuntamente, la proposición será única a nombre de todas las empresas.

Criterios Sociales: Conforme al Anexo III y firmada por persona debidamente apoderada. En el caso de empresas que concurran conjuntamente, la proposición será única a nombre de todas las empresas.

La inclusión de información referente al Anexo II y III en los sobres A ó B dará lugar a la exclusión de la empresa en esta licitación.

A.8. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Para la selección del adjudicatario se tendrán en cuenta los siguientes criterios y sus correspondientes ponderaciones, redondeando las valoraciones a dos decimales.

CRITERIOS VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE. Hasta 50 puntos

A. OFERTA ECONÓMICA. Hasta 40 puntos

La puntuación de la oferta económica de obtendrá en base a la siguiente fórmula:

a) Si bm ≤ 25
Pe = (b/25) * P

b) Si bm > 25
Pe = (b/bm) * P

Se definen:

Plic: presupuesto de licitación (IVA excluido)
O: oferta económica (O) (IVA excluido)
b: baja b = 100 * (Plic – O) / Plic
bm: baja máxima en % de las ofertas admitidas
P: Puntuación máxima
Pe: Puntuación oferta económica

B. CRITERIOS SOCIALES: Hasta 10 puntos

Se valorará con 10 puntos la incorporación por parte de las empresas licitadoras del compromiso de realización de 8,00 horas de acciones de sensibilización y formación a la plantilla que ejecutará el contrato acerca de los derechos en materia de igualdad y de conciliación reconocidos en la normativa vigente y convenio correspondiente.

En el caso de haber ofertado el compromiso de realizar durante la ejecución del contrato una acción de formación con una duración mínima de 8 horas, con el fin de comprobar su cumplimiento, la empresa adjudicataria deberá aportar tras impartir la formación, un informe detallado con el contenido, los asistentes y el lugar y fecha de celebración de la misma. El informe deberá contar con el visto bueno del responsable de formación.

CRITERIOS SUJETOS A LA APLICACIÓN DE JUICIOS DE VALOR. Hasta 50 puntos

Para su valoración, en cada uno de los apartados se tendrá en cuenta la claridad de la documentación, nivel de detalle, calidad de la solución ofertada, la coherencia y proporcionalidad entre los diferentes aspectos de la propuesta y su adecuación a los objetivos generales de la propuesta.

Criterio	Puntuación
Solución propuesta: Se valorará su adecuación a los objetivos generales de del proyecto, la calidad de la solución ofertada, la coherencia y proporcionalidad entre los diferentes aspectos de la propuesta y especialmente la integración entre las diferentes partes de la solución.	Hasta 10 puntos

Plan de proyecto: Se valorará la calidad, coherencia y nivel de detalle que permita el mejor entendimiento del plan de proyecto, especialmente el nivel de detalle de las tareas a desarrollar, perfiles asociados y esfuerzos requeridos tanto del equipo propuesto como del equipo necesario de SCPSA. Así mismo se valorará la definición de un plan de proyecto que posibilite la realización de tareas en paralelo, así como la correcta identificación del camino crítico del proyecto.	Hasta 10 puntos
Plan de formación y transferencia del conocimiento: Se valorarán las medidas propuestas dimensionamiento y nivel de detalle que mejor aseguren una transmisión efectiva y completa del conocimiento generado en el desarrollo del proyecto	Hasta 7 puntos
Modelo operativo: Se valorará su estructura, dimensionamiento, capacitación, certificaciones profesionales y dedicación propuesta de las diferentes personas integrantes del equipo propuesto. Así mismo, se valorará su coherencia con el plan de proyecto, y como se propone su organización y coordinación a lo largo del proyecto.	Hasta 15 puntos
Mantenimiento y evolución : Se valorara el planteamiento, acciones, medios humanos y metodológicos que la empresa pondrá a disposición de SCPSA para el correcto soporte y evolución del aplicativo, así como el nivel de relación con el fabricante del software.	Hasta 8 puntos

Resultarán automáticamente eliminadas las propuestas que no obtengan un mínimo de 25 puntos en la valoración de los criterios no valorables automáticamente.

SCPSA, con la finalidad de ampliar el conocimiento de las respectivas ofertas, solicitará previamente a la valoración global de las propuestas, una sesión individual con cada uno de los licitadores, con una duración estimada máxima de dos (2) horas en las oficinas de SCPSA o, en caso de no ser posible, de manera telemática, con el objeto de permitir a los licitadores la exposición y defensa de su propuesta. En dicha sesión se deberán exponer, como mínimo un resumen ejecutivo de la Memoria Técnica presentada en la oferta.

Se levantará acta o en su defecto se grabará la sesión.

La fecha de dicha sesión se comunicará a cada licitador con una antelación mínima de siete (7) días Naturales al efecto de su pertinente preparación.

Así mismo se aprovechará dicha sesión para resolver aquellas aclaraciones y concreciones que se estimen necesarias por parte de SCPSA, respetando en todo caso el principio de igualdad de trato de quienes hayan licitado, que no podrán modificar la oferta presentada.

A.9. OFERTA ANORMALMENTE BAJA

Podrá presumirse que una oferta es anormalmente baja cuando sea inferior a 239.325,00 IVA excluido, en cuyo caso se estará a lo dispuesto en la LFC, respecto al procedimiento y consideraciones a seguir para resolver la admisibilidad o rechazo de dicha oferta.

Cuando en un procedimiento de licitación se presente una oferta anormalmente baja respecto de las prestaciones del contrato que haga presumir que no va ser cumplida regularmente, la Administración antes de rechazar la oferta comunicará dicha circunstancia a todos los licitadores afectados para que en el plazo de cinco días presenten las alegaciones oportunas.

A la vista de las alegaciones de los licitadores y previo el asesoramiento técnico oportuno se resolverá motivadamente sobre la admisión de la oferta.

A.10. DOCUMENTACIÓN PARA LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

- Seguro de responsabilidad civil

El Adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que se puedan causar a terceros, incluyendo a MCP y a SCPSA, como consecuencia de la prestación objeto de este contrato.

El adjudicatario dispondrá en todo momento y justificará antes de la formalización del contrato y en cualquier momento que se le requiera con los correspondientes Certificados de las Compañías Aseguradoras conforme al modelo incluido en el Anexo de este Pliego, la suscripción y vigencia de la cobertura de los riesgos que, con carácter de mínimos, a continuación, se señalan:

Seguros mínimos requeridos:

- Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil General, considerándose tanto a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona como Servicios de la Comarca de Pamplona, S.A. y los empleados de ambas, terceros frente al adjudicatario, con las coberturas y límites mínimos:

  - Responsabilidad Civil Explotación: Mínimo de indemnización 600.000,00 Euros.

  - Responsabilidad Civil de Productos: Mínimo de indemnización 600.000,00 Euros. *Sólo será exigible cuando el objeto del contrato implique la fabricación, entrega o suministro de productos o bienes.*

  - Responsabilidad Civil Post – trabajos: Mínimo de indemnización por siniestro 600.000,00 Euros (duración mínima 1 año). *Sólo será exigible cuando a la vista del objeto del contrato puedan resultar daños posteriores a la ejecución del contrato.*

  La Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil General incluirá:

  - Responsabilidad Civil por Contaminación Medioambiental Accidental. *Esta sólo será exigible cuando haya riesgo de Contaminación Medioambiental Accidental.*

- Responsabilidad Civil Patronal. *Esta sólo se requerirá cuando el adjudicatario disponga de personal contratado o cualquier otro personal dependiente.*

- Responsabilidad Civil Contratistas y Subcontratistas. *Sólo será exigible cuando haya subcontratistas.*

- Responsabilidad Civil Profesional. *Sólo será necesario si el adjudicatario dispone de técnicos en su plantilla cuya intervención sea necesaria para la realización de la actividad objeto de licitación.*

- Responsabilidad Civil Participación en UTE. *Sólo se requerirá en caso de que se licite en UTE.*

- Seguros obligatorios por Convenio Colectivo

- Seguros obligatorios de vehículos / maquinaria que se vayan a utilizar para la realización de los trabajos.

Los Certificados de las Compañías Aseguradoras relativas a los seguros en vigor se ajustarán al modelo Anexo y certificarán expresamente que el asegurado se haya al corriente en el pago de la póliza.

El adjudicatario deberá mantener durante toda la vigencia del contrato en vigor la póliza de responsabilidad civil, con las condiciones exigidas en el pliego, pudiendo SCPSA comprobarlo en cualquier momento exigiendo el correspondiente certificado de la compañía aseguradora conforme al modelo Anexo. Así mismo se deberá comunicar cualquier cambio de póliza en caso que se produzca acompañando certificado conforme al modelo anexo acreditativo de que la nueva póliza cumple las exigencias del pliego.

La responsabilidad del Adjudicatario en ningún caso quedará condicionada por el límite máximo de indemnización, de las franquicias, exclusiones o limitaciones que establezca el contrato suscrito por el adjudicatario con su compañía de seguros.

- **Garantía definitiva:** 4% del importe de adjudicación del contrato: En el caso de que se presente en forma de aval se ajustará al modelo del Anexo. Si se presenta mediante seguro de caución deberá incluir las mismas condiciones que las previstas en el modelo de aval.

- Certificado de titularidad bancaria.

- En el caso de que se trate de una Unión Temporal de Empresas deberán presentar las escrituras de constitución de la misma, cuya duración deberá ser coincidente con la del contrato hasta su extinción, y CIF de dicha unión.

- La declaración señalada en la cláusula A.16, en el caso de contratos cuya ejecución implique comunicación de datos personales por SCPSA al contratista.

A.11. PLAZO DE GARANTÍA

Para el hardware y las adaptaciones e integraciones desarrolladas de la solución contact center será de 12 meses a contar desde la fecha de entrega y aceptación de los trabajos realizados por SCPSA.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.

Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este contrato.

SCPSA deberá notificar inmediatamente a la empresa adjudicataria dichos errores por escrito y de forma comprensible, adjuntando la información que pueda ser útil para la identificación del error.

SCPSA ofrecerá a la empresa adjudicataria su colaboración para la rectificación de errores y pondrá a su disposición los elementos necesarios para su corrección. Se podrán realizar diagnósticos y correcciones remotas si el cliente dispone de los equipos necesarios para ello.

A.12. SUBCONTRATACIÓN

En el caso de que la subcontratación no se haya anunciado en el momento de acreditar la solvencia técnica, el contrato deberá ser ejecutado directamente por el adjudicatario, sin que éste pueda concertar con terceros la realización parcial del mismo, salvo que SCPSA lo autorice expresamente con carácter previo y por escrito, respetando los requisitos establecidos en el artículo 107 de la LFC.

En este caso, los subcontratistas no podrán estar incursos en causa de exclusión para contratar con la administración y deberán reunir los requisitos de solvencia económica y técnica adecuados a la prestación objeto de subcontratación.

El adjudicatario será el único responsable del correcto cumplimiento del contrato ante SCPSA, siendo el único obligado ante los subcontratistas.

A.13. REVISIÓN DE PRECIOS

Este contrato no está sujeto a revisión de precios.

A.14. FACTURACIÓN

El adjudicatario emitirá factura por los conceptos que se detallan a continuación:

Implantación solución contact center y suministro hardware atención presencial

El adjudicatario emitirá facturas por los siguientes conceptos:

- 2 facturas del 35% asociados a los 2 hitos más importantes del desarrollo del proyecto acorde al nivel de esfuerzo requerido, añadiéndose dichos hitos y porcentajes como anexo del contrato.

- 1 factura del 30% a la finalización de la implantación.

Suministro software atención presencial

El adjudicatario emitirá factura anualmente acorde al resultante de dividir el importe ofertado para el Suministro del software de atención presencial entre 3 años.

Si fuera preciso concretar el nivel de detalle de dichas facturas, se decidirá en el comité de proyecto oportuno, durante la fase inicial de la ejecución del contrato.

No podrán facturarse costes de uso del sistema, hasta la finalización de la implantación del proyecto, es decir, hasta el inicio del funcionamiento de la herramienta por parte de los usuarios.

Suministro del software de atención telefónico y telemático

El adjudicatario emitirá factura anualmente acorde al resultante de dividir el importe ofertado para el Suministro del software de atención telefónico y telemático compromiso anual entre 3 años.

Adicionalmente el adjudicatario emitirá factura mensualmente acorde al resultante de multiplicar el importe ofertado usuario/mes del Suministro del software de atención telefónico y telemático compromiso mensual por número de agentes conectados al sistema dicho mes por encima del compromiso anual de 25 usuarios establecido.

Si fuera preciso concretar el nivel de detalle de dichas facturas, se decidirá en el comité de proyecto oportuno, durante la fase inicial de la ejecución del contrato.

No podrán facturarse costes de uso del sistema, hasta la finalización de la implantación del proyecto, es decir, hasta el inicio del funcionamiento de la herramienta por parte de los usuarios.

Mantenimiento y evolución solución contact center

Mensualmente acorde a las horas realizadas asociadas al servicio y validadas por SCPSA, en la herramienta de gestión acordada entre el adjudicatario y SCPSA, al precio hora resultante de dividir el importe ofertado para el servicio de mantenimiento y evolución entre 1.800 horas.

A.15. PENALIDADES

Podrán ser objeto de penalización los siguientes incumplimientos:

- Para la Implantación solución contact center y suministro hardware atención presencial, tomando como base el plazo de finalización de la implantación de 90 días naturales contados a partir del día siguiente a la formalización del contrato, se establece una penalización de 0,40 € IVA excluido por cada 1.000,00 € del importe de adjudicación, por cada día natural de retraso.

- El incumplimiento de los compromisos adquiridos en criterios sociales se considerará incumplimiento grave y dará lugar a la imposición de una penalidad por un importe que puede ir desde el 1 al 5 % del importe de adjudicación del contrato.

- El incumplimiento de la obligación de mantener en vigor los seguros exigidos en el pliego en las condiciones establecidas en el mismo se considerará incumplimiento grave y dará lugar a la imposición de una penalidad por un importe que puede ir desde el 1 al 5 % del importe de adjudicación del contrato.

A.16. INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario deberá respetar todos los aspectos legales e implicaciones relacionados con el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, o cualquier otra disposición que viniera a sustituir o complementar a las anteriores y que pudiera afectar a los trabajos contratados.

Mediante las presentes cláusulas se habilita a la entidad adjudicataria, para tratar por cuenta de SCPSA, responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio.

Se considera tratamiento de datos de carácter personal las operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las conexiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias que afecten a cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquel tendrá la consideración de encargado del tratamiento y deberá dar cumplimiento a las estipulaciones recogidas en el Anexo VI considerándose condición especial de ejecución, de carácter esencial, el sometimiento del contratista a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

La finalidad para la que se comunican, por parte de SCPSA, datos personales al contratista es que, tanto en el propio proceso de implantación como en los procesos de mantenimiento correctivo, evolutivo y control operativo de la plataforma, se hace necesario que acceda a dicho sistema con los datos de carácter personal que se puedan encontrar en él para hacer las pruebas y ajustes necesarias. También para realizar las labores de formación a usuarios del sistema podrán acceder a datos que se encuentren en la herramienta.

En particular será obligación de la contratista:

1º. Presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos. Los servidores deberán estar ubicados en la Unión Europea o en el Espacio Económico Europeo de tal modo que no impliquen una transferencia internacional de los datos personales de cuyo tratamiento sea responsable SCPSA.

2º. Indicar antes de la formalización del contrato si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos y el nombre del subcontratista, que deberá reunir las condiciones de solvencia necesarias para la ejecución de esta parte del contrato.

3º. Comunicar cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración anterior

Corresponderá a SCPSA:

1. Realizar una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el encargado.

2. Realizar las consultas previas que corresponda.

3. Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.

4. Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

En el supuesto de acceso del contratista a datos de carácter personal, el acceso a esos datos personales se llevará a cabo conforme el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE de protección de datos de carácter personal (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

A.17. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO y OBLIGACIONES ESENCIALES

La empresa adjudicataria deberá ejecutar el contrato con criterios de equidad y transparencia fiscal, de acuerdo con la legislación fiscal vigente.

A.18. DATOS PARA LA HUELLA DE CARBONO Y BALANCE ENERGÉTICO

Si así se lo solicita SCPSA, la empresa adjudicataria de este contrato deberá proporcionar, en los plazos y sistema que establezca SCPSA, los datos correspondientes a consumos energéticos (electricidad, combustibles, etc,...) así como otras posibles fuentes de emisiones de gases de efecto invernadero (gases refrigerantes, etc...) que se correspondan con la prestación de este contrato, de forma que sirva de base para el cálculo del Balance Energético y Huella de Carbono de MCP/SCPSA. Igualmente, la empresa objeto de este contrato deberá permitir el acceso a la información documental y contable que respalde los datos facilitados, así como cooperar en su caso con las labores de auditoría tanto interna (de SCPSA) como externa que se pudieran realizar en esta materia.

Si el contratista dispone de su propio cálculo verificado de emisiones, lo podrá aportar a SCPSA en la parte correspondiente a este contrato sin que ello sustituya, salvo criterio de SCPSA, lo previsto en el párrafo anterior.

B. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

B.1. RÉGIMEN JURÍDICO

Por tratarse de un contrato a celebrar por entidad señalada en el apartado e) del artículo 4.1. de la Ley Foral 2/2018, de 17 de abril de Contratos Públicos (LFC), a este contrato le es de aplicación dicha ley en lo que se refiere a su preparación, adjudicación, condiciones especiales de ejecución, modificación y subcontratación siendo sus efectos y extinción regidos por el Derecho civil o mercantil.

La participación en la presente licitación implica la aceptación voluntaria de dar transparencia institucional a todos los datos derivados del proceso de licitación, adjudicación y ejecución hasta la finalización.

B.2. REQUERIMIENTOS EN LA EJECUCIÓN DE LOS CONTRATOS

El contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia de fiscalidad, de Seguridad Social, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, de acoso por razón de sexo o acoso sexual, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y demás disposiciones en materia laboral, inserción sociolaboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente de aplicación en el sector en el que se encuadre la actividad a contratar.

La oferta económica deberá ser adecuada para que el adjudicatario haga frente al coste derivado de la aplicación, como mínimo, del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora, más las mejoras precio/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.

El incumplimiento de lo dispuesto anteriormente tendrá carácter muy grave, correspondiéndole una penalización de hasta el 20 % del importe de adjudicación del contrato.

El contratista deberá justificar ante el órgano contratante, en cualquier momento en que sea requerido para ello, el cumplimiento de las condiciones laborales establecidas en el convenio colectivo sectorial que sea de aplicación, o cualquier otro extremo que se considere necesario en relación con la personalidad, capacidad, solvencia, o modo de ejecución del contrato".

La persona adjudicataria cumplirá con los principios, las normas y los cánones éticos propios de las actividades, los oficios y/o las profesiones correspondientes a las prestaciones objeto del contrato, actuando en todo momento con imparcialidad, de buena fe y con arreglo al código deontológico de su profesión o gremio. No utilizará la información confidencial conocida en cualquier fase del procedimiento contractual para obtener, directamente o indirectamente, una ventaja o beneficio de cualquier tipo en interés propio ni en el de terceras personas. Velará especialmente por el adecuado cumplimiento de las cláusulas sociales o medioambientales que,

como condiciones especiales de ejecución, se hubiesen incluido en los pliegos y ejecutará el contrato con el compromiso de que su trabajo contribuya a la satisfacción del interés general, evitando provocar de modificación del contrato, que solo podrá llevarse a cabo en los supuestos previstos legalmente.

B.3. CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y SOLVENCIA

Podrán tomar parte en la licitación las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar y cuenten con la capacidad y los niveles de solvencia económica, financiera y técnica que se hayan exigido en el **punto A.6 del pliego.**

a. Solvencia económica y financiera:

Cada licitador deberá poseer solvencia económica y financiera suficiente para la ejecución del contrato, entendiendo por ella la adecuada situación económica y financiera de la empresa para que la correcta ejecución del contrato no corra peligro de ser alterada por incidencias de carácter económico o financiero.

El cumplimiento de este requisito se hará constar o bien en la declaración responsable o en el Documento Europeo Único de Contratación, dependiendo del documento que se haya exigido en el **punto A.7 del pliego**, correspondiendo únicamente al licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación la acreditación mediante la documentación que se haya exigido **punto A.6 del pliego.**

b. Solvencia técnica:

Se entiende por ella la capacitación técnica o profesional para la adecuada ejecución del contrato, bien por disponer de experiencia anterior en contratos similares o por disponer del personal y medios técnicos suficientes.

El cumplimiento de este requisito se hará constar o bien en la declaración responsable o en el Documento Europeo Único de Contratación, dependiendo del documento que se haya exigido en el **punto A.7 del pliego**, correspondiendo únicamente al licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación la acreditación mediante la documentación que se haya exigido **punto A.6 del pliego.**

Conforme al artículo 18 de la LFC, los licitadores podrán basarse en la solvencia de otras empresas, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tengan con ellas.

Para acreditar su solvencia, quien licite podrá basarse en la solvencia de otras empresas, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tengan con ellas.

En el supuesto de personas jurídicas dominantes de un grupo de sociedades se podrán tener en cuenta las sociedades pertenecientes al grupo, siempre y cuando aquellas acrediten que tienen efectivamente a su disposición los medios, pertenecientes a dichas sociedades, necesarios para la ejecución de los contratos.

En el caso de que la solvencia se acredite mediante la subcontratación, quien licita deberá aportar una relación exhaustiva de los subcontratistas, acompañado de un documento que demuestre la existencia de un compromiso formal con los subcontratistas para la ejecución del contrato, así como una declaración responsable del subcontratista de que está de acuerdo en cumplir las condiciones del contrato y que no concurre en ninguna de las circunstancias del artículo 22 de la LFC, sumándose en este caso la solvencia de todos ellos. Asimismo, deberá acreditar, en la forma y condiciones establecidas en los artículos 16 y 17, que los subcontratistas disponen de los medios necesarios para la ejecución del contrato.

Será requisito, asimismo, para poder presentar oferta, que la finalidad o actividad que desarrolle el licitador tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus respectivos Estatutos o reglas fundacionales y se acredite debidamente y disponer de una organización con elementos materiales y personales necesarios para la ejecución del contrato.

B.4. LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

Los documentos que conforman la oferta deberán presentarse exclusivamente a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (PLENA). En el caso de que se exija la presentación de muestras estas deberán presentarse en la forma establecida en el punto A.7 del pliego regulador.

El acceso a PLENA estará disponible en el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra (www.contrataciones.navarra.es), y la oferta deberá presentase de acuerdo con lo establecido en los párrafos siguientes:

El plazo de presentación de las ofertas se fijará en el anuncio para la licitación, debiendo ser, como mínimo, de 15 días contados a partir del día siguiente al de la fecha de publicación en el Portal de Contratación de Navarra / en el Diario Oficial de la Unión Europea.

En el momento en que la empresa licitadora cierre su oferta, se generará una huella - resumen criptográfico- del contenido de la misma, quedando como constancia de la oferta. En el caso de que quien licite tenga problemas* en la presentación de su oferta en PLENA, si la huella – resumen criptográfico- es remitida, dentro del plazo de presentación de ofertas, al órgano de contratación por correo electrónico a la dirección de contacto establecida en el Portal de Contratación, se dispondrá de un plazo extendido de 24 horas para la recepción de la oferta completa a través de PLENA y para considerar completada la presentación. Sin cumplir tales requisitos no será admitida la solicitud de participación en el caso de que se recibiera fuera del plazo fijado en el anuncio de licitación.

** a estos efectos se advierte de que cuanto mayor sea el peso (medido en MB) de las ofertas, mayor puede ser el tiempo requerido para completar su presentación. Ello con independencia de la concurrencia de otras circunstancias, como una menor velocidad de subida de datos debida a la calidad de la conexión, u otras.*

Es necesario que la hora del equipo desde el que se vaya a realizar la presentación coincida con un margen máximo de desfase de 5 minutos, con la hora del servidor de Gobierno de Navarra.

Los servidores de Gobierno de Navarra, utilizan como referencia el Tiempo Universal Coordinado (UTC), que es la escala de tiempo universal mantenida por los laboratorios internacionales de referencia con una precisión: +/- 1seg. Esta es, por tanto, la hora oficial de los servicios electrónicos

- Fuente horaria primaria: hora.roa.es (Real Instituto y Observatorio de la Armada: dos servidores en San Fernando-Cádiz y un tercero situado en Madrid).

- Fuentes horarias secundarias:
  - canon.inria.fr, INRIA, Paris
  - i2t15.i2t.ehu.es, UPV-EHU

Si al proceder a la apertura de los sobres, se detecta una presentación fuera de plazo sobre la cual se ha recibido una huella, ésta se validará, si la huella coincide, y la fecha de recepción está dentro de las 24 horas extendidas, la oferta se dará por válida y se abrirá.

Si por el contrario la huella no coincide, o bien la oferta se ha recibido fuera del plazo de 24 horas extendidas, la oferta se excluirá, no abriéndose nunca su contenido.

En caso de que la oferta hubiera sido presentada fuera de plazo y la empresa o entidad licitadora adujera la existencia de problemas técnicos en la presentación, se verificará si en el momento de presentación de la oferta existieron problemas de índole técnica en la Plataforma. Solamente en el caso de que hubiera acaecido incidencia técnica en el normal funcionamiento de la Plataforma, la oferta presentada será admitida. El desconocimiento del licitador o problemas técnicos ajenos a la Plataforma no justificarán la extemporaneidad en la presentación de la oferta y conllevarán la exclusión.

Los interesados podrán solicitar información adicional sobre los pliegos y demás documentación complementaria con una antelación mínima de 6 días naturales a la fecha de finalización del plazo de presentación de ofertas.

Las contestaciones serán enviadas al interesado directamente y publicadas en el Portal de Contratación de Navarra, en el caso de que se consideren de interés, en un plazo máximo de 5 días.

Así mismo, todas las comunicaciones y resto de actuaciones de trámites que procedan con los interesados, se efectuará a través de PLENA.

Una vez publicado el anuncio de licitación en el Portal de Contratación de Navarra, se recomienda la suscripción al mismo para conocer las futuras publicaciones que puedan derivarse de este procedimiento, tales como aclaraciones sobre el pliego.

B.5. CALIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Concluido el plazo de presentación de proposiciones se procederá, en acto interno, a la calificación de la documentación presentada por los licitadores en los sobres A y, en el caso de que así se haya exigido el **punto A.7 del pliego**, en el sobre B.

Si la Mesa de Contratación/Unidad Gestora observara que la documentación fuera incompleta u ofreciese alguna duda, podrá conceder un plazo de entre 5 y 10 días naturales para que el licitador lo subsane. Dicho requerimiento se producirá por medios telemáticos, a través del módulo de notificaciones de PLENA.

Si la documentación contuviese defectos sustanciales o deficiencias no subsanables, se rechazará la proposición.

La Mesa de Contratación/Unidad Gestora podrá solicitar, antes de formular su propuesta, cuantos informes considere precisos y se relacionen con el objeto del contrato.

B.6. APERTURA DE LAS PROPOSICIONES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

La Mesa de Contratación/Unidad Gestora, una vez abierta y valorada la documentación relativa a criterios sometidos a la aplicación de juicios de valor procederá a la apertura del sobre Proposición Económica/Proposición valorable Automáticamente, salvo el de aquéllas ofertas que hayan sido excluidas tanto por deficiencias en la documentación correspondiente al sobre A como en la documentación correspondiente al sobre B.

A continuación, se procederá a la apreciación del carácter desproporcionado o anormal de las mismas, tomando como referencia únicamente las ofertas admitidas.

Cuando se identifique alguna oferta anormalmente baja que haga presumir que no va a ser cumplida regularmente, antes de rechazar la oferta la Mesa/Unidad Gestora comunicará dicha circunstancia al licitador/licitadores que la hubiere presentado, conforme a lo previsto en el artículo 98 de la Ley Foral de Contratos Públicos.

Si se considera finalmente que la oferta presenta valores anormales que no garantizan la correcta ejecución o viabilidad del contrato, deberá ser excluida de la licitación. La exclusión de la oferta anormalmente baja no dará lugar a un nuevo cálculo de ofertas anormales, ni se tomará en consideración a la hora de asignar la puntuación económica.

En consecuencia, la puntuación de la oferta económica se realizará en acto interno tomando como referencia todas las proposiciones económicas admitidas y se levantará el Acta correspondiente con la propuesta de adjudicación.

Si se produjera empate en la puntuación entre dos o más licitadores, tal y como establece el art. 99 de la LFC, éste se dirimirá a favor de la empresa que tenga un mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad, siempre que la empresa o profesional tenga en plantilla un porcentaje superior al 2% de trabajadores con discapacidad en el momento de acreditar su

solvencia; en su defecto o persistiendo el empate, a favor de la empresa con un menor porcentaje de trabajadores eventuales, siempre que éste no sea superior al 10 por 100 y, en su defecto o persistiendo empate, a favor de la empresa que acredite la realización de buenas prácticas en materia de género.

A tal efecto, la Mesa de Contratación/Unidad Gestora requerirá la documentación pertinente a las empresas afectadas, otorgándoles un plazo mínimo de cinco días naturales para su aportación.

En los casos en que en aplicación de los criterios anteriores persistiera el empate, éste se resolverá mediante sorteo.

En el plazo máximo de siete días naturales desde que se le requiera a través del PLENA, el licitador propuesto deberá presentar, a través de PLENA, los siguientes documentos:

a. **Documentación acreditativa de la personalidad:**

- Si el licitador fuera una persona física, deberá presentar copia auténtica (compulsada notarial o administrativamente) del Documento Nacional de Identidad.

- Si el licitador fuera persona jurídica deberá presentar copia auténtica de la escritura de constitución, y en su caso, modificación, debidamente inscritas en el registro correspondiente, de conformidad con la norma que la regule.

- Copia auténtica del poder a favor de la persona que firme la proposición en nombre del licitador y del DNI de la persona apoderada. Si el licitador fuera persona jurídica, el poder deberá figurar inscrito en el Registro correspondiente, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación que le sea aplicable.

- De conformidad con el D.F. 236/2007, por el que se regula la Junta de Contratación Pública y los procedimientos y registros a su cargo, podrá sustituirse la documentación de este apartado por el certificado de inscripción en el Registro Voluntario de Licitadores expedido por su encargado, acompañado de la declaración responsable de su vigencia prevista en el artículo 22.2 del D.F. citado, sin perjuicio de recabar del Registro la exhibición de dicha documentación, suponiendo la presentación a ésta licitación autorización suficiente para que se solicite de oficio esta documentación.

b. **Obligaciones tributarias**

- Alta y último recibo del Impuesto sobre Actividades Económicas completado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto.

- Certificado del Departamento de Economía y Hacienda de los órganos competentes de las Administraciones Públicas respecto de las cuales el licitador tenga obligaciones tributarias, acreditativos de que se halla al corriente de las mismas, expedido con una

antelación no superior a seis meses de la fecha de expiración del plazo de presentación de proposiciones.

c. **Certificado expedido por la seguridad social**

Acreditativo de estar inscritas en el sistema de Seguridad Social, estar afiliados o haber afiliado y dado de alta a los trabajadores, haber presentado los documentos de cotización correspondientes y hallarse al corriente en el pago de las obligaciones de la Seguridad Social que le imponen las disposiciones vigentes (salvo el supuesto de que el licitador no esté comprendido obligatoriamente dentro de su ámbito de aplicación), expedido con una antelación no superior a seis meses de la fecha de expiración del plazo de presentación de proposiciones.

d. **Capacidad y solvencia:**

El licitador deberá aportar la documentación detallada en el **punto A.6 del pliego.**

La documentación acreditativa de la capacidad, representación, solvencia y habilitación empresarial o profesional, en caso de que se exija, de la que ya dispusiera el órgano de contratación, porque hubiera sido presentada por quien licita en el marco de un procedimiento anterior del que hubiera resultado adjudicatario, podrá ser reutilizada, siempre y cuando no hubiesen variado las circunstancias acreditadas y no hubieran transcurrido tres años desde la adjudicación del procedimiento anterior.

La reutilización de documentación será aplicable dentro del ámbito de cada órgano de contratación. Será solicitada por quien licita en la declaración responsable en el momento de presentación de la oferta, indicando el procedimiento anterior del que hubiera resultado adjudicatario y cuya documentación pretenda reutilizar, manifestándo que las condiciones acreditadas siguen vigentes.

Una vez examinada la documentación a reutilizar, si se considerase incorrecta o insuficiente, se le requerirá para que la subsane, conforme a lo establecido en el artículo 51.2 de la LFC.

La falta de aportación de la documentación necesaria en plazo supondrá la exclusión del licitador del procedimiento, sin perjuicio de la posibilidad de iniciar un expediente de prohibición para contratar con SCPSA de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22.1 j) y 23 de la LFC.

En este supuesto, la Mesa de Contratación/Unidad Gestora propondrá al órgano de contratación la adjudicación a favor del licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas, previa presentación de la documentación prevista en este punto en el plazo máximo de siete días naturales desde la notificación de la propuesta de adjudicación.

B.7. ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El Órgano de Contratación resolverá la adjudicación, pudiendo declarar el procedimiento desierto si ninguna de las proposiciones se estima adecuada.

El plazo para acordar la adjudicación será de 1 mes desde el acto de apertura de la oferta económica. De no dictarse en plazo el acto de adjudicación, las empresas admitidas a la licitación tendrán derecho a retirar su proposición sin penalidad alguna.

Si las empresas licitadoras retiran su oferta antes del transcurso de un mes desde la apertura de las ofertas económicas, se les impondrá una penalidad equivalente al 2% del importe de licitación, que se hará efectivo con cargo a la garantía provisional, si la hubiere, o mediante la emisión de carta de pago específica.

La adjudicación del contrato quedará suspendida durante el plazo de 10 días naturales contados desde la fecha remisión de la notificación de la adjudicación.

La manifestación expresa de todas las personas interesadas en el procedimiento señalando la renuncia a presentar una reclamación ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra, dará lugar a la finalización anticipada del plazo de suspensión, pudiendo continuar adelante con el procedimiento.

Asimismo, en los procedimientos con convocatoria de licitación en los que se haya presentado únicamente una oferta, no se aplicará el plazo de suspensión previsto en este apartado, pudiendo continuar con la tramitación del procedimiento.

Transcurrido el plazo de suspensión y en el plazo máximo de 15 días naturales se formalizará el contrato previa presentación por el adjudicatario de la documentación que se indica en el **punto A.10 del pliego.**

B.8. GARANTÍAS

Las garantías que se exijan en el presente procedimiento podrán constituirse de cualquiera de las formas previstas en el art. 70 de la Ley Foral de Contratos Públicos de Navarra.

En el caso de que se exija garantía provisional estará afecta a la obligación de formalizar el contrato en el plazo establecido.

La garantía definitiva quedará afecta al cumplimiento de las obligaciones del contratista hasta el momento de finalización del plazo de garantía y, en particular, al pago de las penalidades, así como a la reparación de los posibles daños y perjuicios ocasionados por el contratista durante la ejecución del contrato.

Las garantías se deberán incautar en los casos de resolución por incumplimiento con culpa del contratista.

B.9. RIESGO Y VENTURA. DAÑOS Y PERJUICIOS

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista y serán por cuenta de éste las pérdidas, averías o perjuicios que experimente durante la ejecución del contrato, sin perjuicio de su aseguramiento por el interesado.

Serán imputables al adjudicatario los daños y perjuicios que se causen con motivo de la ejecución de este contrato, con excepción de los que sean consecuencia de una orden inmediata y directa de SCPSA.

B.10. NOTIFICACIONES DE LAS ACTUACIONES QUE SE DERIVEN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Las actuaciones que se deriven de la ejecución del contrato y que deban ser comunicadas al contratista, como pueden ser procedimientos de modificación o de imposición de penalidades, entre otras, se notificarán a través de PLENA. Para ello el contratista deberá de mantener vigente el correo electrónico con el que se dio de alta en PLENA para recibir los avisos de esta plataforma o en el caso de que modifique dicho correo deberá actualizarlo también en PLENA, comunicando igualmente a SCPSA cualquier cambio que se produzca en los datos de contacto del contratista durante la ejecución del contrato y sus prórrogas.

B.11. CONFIDENCIALIDAD Y SIGILO

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 54 de la LFC, se informa a las empresas licitadoras que la documentación que aporten a la licitación tendrá "carácter de confidencial" en el caso de que la hayan designado como tal. Esta circunstancia deberá reflejarse claramente (sobreimpresa, al margen o de cualquier otra forma) en el propio documento señalado como tal, adjuntando un índice con los apartados de la documentación que se consideran confidenciales, sin que sean admisibles declaraciones genéricas que afecten a la totalidad de la oferta.

Igualmente, al amparo del artículo 54, SCPSA exigirá a la empresa adjudicataria obligación de guardar sigilo respecto a datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato.

Puede consultar información adicional sobre privacidad en el siguiente enlace: https://www.mcp.es/sites/default/files/ficheros_lopd/Proveedores.pdf

B.12. APLICACIÓN DE PENALIDADES

Si el contratista incurriera en el incumplimiento de obligaciones que conlleve la aplicación de penalidades, SCPSA, previa motivación en la que conste el incumplimiento detectado, y una vez ofrecida audiencia al interesado durante un plazo mínimo de 10 días naturales, podrá imponer las penalizaciones que se hayan indicado en el pliego.

Los importes de las penalidades se harán efectivos mediante deducción de los pagos pendientes al contratista, así como de las garantías en los casos en que excedieran del importe de aquellos.

La imposición de estas penalidades no excluye la eventual indemnización a SCPSA como consecuencia de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la demora culpable del contratista.

B.13. PAGO

La factura será remitida por correo ordinario a la dirección calle General Chinchilla, 7 de Pamplona, (entrada por C/Marqués de Rozalejo) o al correo electrónico: compras@mcp.es.

Las facturas deberán contemplar únicamente las prestaciones correspondientes a este contrato y deberán indicar el número de expediente que se indicará a la formalización del mismo.

El pago se efectuará a 40 días desde la fecha de factura, mediante transferencia.

Si a lo largo de la ejecución del contrato SCPSA implantara la recepción de la factura por medio del sistema de facturación electrónica, SCPSA pondrá en conocimiento del adjudicatario la modificación del sistema de recepción de facturas, así como el momento a partir del cual ésta modalidad de presentación será obligatoria. Llegado ese momento, el cómputo de los 40 días de plazo de pago se iniciará en la fecha de recepción de la factura en el sistema de facturación electrónica.

B.14. CESIÓN DEL CONTRATO

Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato solo podrán ser cedidos a un tercero, previa autorización de la entidad contratante, cuando concurra alguna de las circunstancias previstas en el artículo 108 de la Ley Foral de Contratos Públicos, y siempre que ello no implique otras modificaciones sustanciales del contrato o tenga por objeto eludir la aplicación de la Ley Foral o restringir de forma efectiva la competencia en el mercado.

B.15. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Este contrato podrá ser objeto de resolución cuando concurra alguna de las siguientes causas:

a. La muerte o incapacidad sobrevenida del contratista individual o la extinción de la personalidad jurídica de la sociedad contratista, salvo que se acuerde la continuación del contrato con sus herederos o sucesores. En los casos de fusión, escisión, aportación o transmisión de empresas o ramas de la empresa se entenderá subrogada en los derechos y deberes del contratista la entidad resultante o beneficiaria siempre que conserve la solvencia requerida para la formalización del contrato.

b. La declaración de insolvencia en cualquier procedimiento y, en caso de concurso, la apertura de la fase de liquidación, salvo que, en este último caso, el contratista prestare las garantías suficientes a juicio de la Administración para la ejecución del mismo.

c. El mutuo acuerdo entre la Administración y el contratista, siempre que no concurra otra causa de resolución imputable al contratista y razones de interés público hagan innecesaria o inconveniente la permanencia del contrato.

d. La falta de constitución de garantías cuando éstas sean obligatorias.

e. La falta de ejecución en plazo cuando este tenga carácter esencial.

f. Cuando las penalidades aisladas o conjuntamente alcancen el 20% del importe de adjudicación del contrato.

g. El incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato, reguladas en el artículo 66 de la LFC.

h. La demora en el pago por parte de SCPSA durante más de 8 meses cuando lo solicite el contratista.

i. El impago, durante la ejecución del contrato, de los salarios por parte del contratista a los trabajadores y trabajadoras que estuvieran participando en la misma, o el incumplimiento grave de las condiciones establecidas en los convenios colectivos en vigor para estos trabajadores y trabajadoras también durante la ejecución del contrato.

j. El incumplimiento de las restántes obligaciones contractuales esenciales.

k. El mantenimiento prolongado de conflictos laborales o el ejercicio mantenido del derecho de huelga por los trabajadores y trabajadoras que prestán el contrato, y que impidiese la correcta ejecución contractual.

l. Las que se establezcan expresamente en el contrato.

m. Las demás señaladas en la LFC para cada tipo de contrato.

B.16. EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cuando la resolución del contrato obedezca a mutuo acuerdo los derechos de las partes se acomodarán a lo estipulado.

El incumplimiento de las obligaciones del contrato por parte de SCPSA determinará, con carácter general, el pago de los daños y perjuicios que por tal causa se irroguen al contratista.

Cuando el contrato se resuelva por incumplimiento culpable del contratista, este deberá indemnizar los daños y perjuicios ocasionados a la entidad contratante, lo que se determinará en resolución motivada atendiendo a la existencia, entre otros factores, de un retraso en la inversión proyectada o en la prestación del servicio a terceros o al público en general y los mayores gastos que se imputen a los fondos públicos. Cuando se hayan constituido garantías para el cumplimiento de obligaciones, éstas serán incautadas en la cuantía necesaria para cubrir los daños y perjuicios que se hayan acreditado. Si éstas resultasen insuficientes SCPSA podrá detraer los importes correspondientes de las cantidades de pago pendientes al contratista.

Si la resolución del contrato se produce por incumplimiento de las condiciones de ejecución del contrato dará lugar al inicio del expediente para declarar la prohibición de contratar de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1.m) de esta ley foral. En este caso el plazo de duración de la prohibición será de cinco años.

Acordada la resolución del contrato, SCPSA podrá adjudicar lo que reste del mismo a la empresa o profesional que en la licitación quedó en segundo lugar, y, en caso de renuncia de esta, a quienes la siguieron en el orden de clasificación.

B.17. JURISDICCIÓN Y RECURSOS

Contra los actos que se aprueben en relación con la preparación, adjudicación y, en su caso, con la modificación, subcontratación y condiciones especiales de ejecución de este contrato podrá interponerse, la reclamación en materia de contratación pública establecida en los artículos 121 y siguientes de la Ley Foral de Contratos Públicos, cuando concurran los requisitos establecidos en el mismo o el recurso ante el Presidente de la Mancomunidad de conformidad con lo dispuesto en el artículo 34.5 de la Ley Foral de Contratos Públicos.

Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la ejecución y extinción de este contrato serán resueltas por el Órgano de Contratación, cuyos acuerdos podrán ser recurridos ante el Presidente de la Mancomunidad, mediante el recurso previsto en el Reglamento de Relaciones MCP-SPCSA, o directamente ante la jurisdicción civil, de conformidad con las normas procesales de esta jurisdicción.

En todo caso, con renuncia expresa de cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, las partes se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de PAMPLONA para la resolución de cuantas cuestiones y controversias puedan surgir en relación con el presente contrato.

B.18. INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO

Le informamos que, en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, los datos facilitados se recogen y tratan en ficheros responsabilidad de SCPSA, con la única finalidad del mantenimiento de la relación contractual derivada de la adjudicación de este contrato y serán

incorporados a un fichero con la finalidad de gestionar el contrato. Dichos datos podrán ser cedidos a los Juzgados y Tribunales u otras de entidades de acuerdo con las previsiones legales. Asimismo, le informamos que el responsable del fichero será SCPSA a quien podrá dirigirse en cualquier momento, de conformidad con lo establecido en los artículos 13 a 18 de la citada Ley Orgánica 3/2018, al objeto de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación de tratamiento, portabilidad y oposición sobre los datos tratados a través del correo protecciondatos@mcp.es.

Puede consultar información adicional sobre privacidad en https://www.mcp.es/sites/default/files/ficheros_lopd/clientes/Responsabilidad%20Patrimonial.pdf

ANEXO I.I DECLARACIÓN RESPONSABLE

Nombre:

NIF: en representación de la empresa

Nombre:

NIF:

Domicilio:

Teléfono:

enterado del pliego regulador para la contratación del "Suministro Solución de Contact Center. Expediente 2022/SCON-ASU/000034"

DECLARA

Que en el caso de resultar adjudicatario ejecutará el contrato con criterios de equidad y transparencia fiscal, de acuerdo con la legislación fiscal vigente.

Que solicita la reutilización de la documentación acreditativa de (señalar todas o la que solicite reutilizar por no haber variado las condiciones):

- ☐ Capacidad
- ☐ Representación
- ☐ Solvencia económica
- ☐ Solvencia técnica
- ☐ Habilitación empresarial o profesional

presentada para la licitación del contrato …….. nº expte……convocado por SCPSA, del que resultó adjudicatario, manifestándo que las condiciones acreditadas siguen vigentes y que no han transcurrido más de tres años desde la adjudicación.

En su caso, que declara como documentación confidencial la siguiente……., por las siguiente razones:……

En su caso, que cuenta con el compromiso por escrito de otras entidades respecto de la adscripción de sus medios o la disposición de sus recursos, en su caso.

Que se somete a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias con renuncia al fuero jurisdiccional que pudiera corresponderle, en el caso de empresas extranjeras.

Que se somete a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de PAMPLONA para la resolución de cuantas cuestiones y controversias puedan surgir en relación con el presente contrato.

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido y firmo la presente en ..... a …… de …… de 20…

ANEXO I.II DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC)

Para poder cumplimentar el Anexo referido a la declaración responsable mediante el modelo normalizado Documento Europeo Único de Contratación (DEUC) deberá seguir los siguientes pasos:

1. Descargar en su equipo el fichero espd-request.xml en el fichero zip del mismo nombre que se encuentra disponible en el anuncio de licitación de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (PLENA).
2. Abrir el siguiente link: https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter?lang=es
3. Seleccionar el idioma “español”
4. Seleccionar la opción “Soy operador económico”
5. Seleccionar la opción “importar un DEUC”
6. Cargar el fichero DEUC, xml que previamente se ha descargado en su equipo (paso 1).
7. Seleccione el país y pinche “siguiente”
8. Cumplimentar los apartados del DEUC correspondiente.

Parte I: Se trata de información sobre el procedimiento de contratación y sobre el órgano de contratación. La información que demanda esta Parte del formulario consta en el anuncio de convocatoria de la licitación, por lo que no reviste complejidad su cumplimentación.

Parte II. Las empresas que figuren inscritas en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado (ROLECE), o en el Registro de Licitadores de Navarra, o equivalente de otras comunidades autónomas, solo deberán facilitar en esta parte II, aquella información que no figure inscrita en los mismos o que, aun estándo inscrita, no conste de manera actualizada, siempre y cuando consignen en el DEUC la información necesaria para el acceso a dicho registro.

Parte III. Motivos de exclusión**.** Las empresas deberán responder a todas las preguntas de la parte III del formulario normalizado del DEUC.

Parte IV. En esta parte relativa a los criterios de selección, las empresas cumplimentarán únicamente la parte A (indicación global relativa a todos los criterios de selección).

Parte VI. Esta parte será cumplimentada y firmada por la empresa interesada en todo caso.

9. Imprimir y firmar el documento

Este documento debidamente cumplimentado y firmado se deberá presentar junto con el resto de la documentación de la licitación de acuerdo con lo establecido en el pliego regulador de las condiciones que rigen la contratación y dentro del plazo fijado en la misma.

Cuando concurran a la licitación Uniones Temporales de Empresas (constituidas temporalmente al efecto) o personas que participen conjuntamente, se deberá cumplimentar un DEUC por cada una de las empresas o personas participantes.

En caso de que las empresas licitadoras acrediten la solvencia necesaria para celebrar el contrato basándose en la solvencia y medios de otras entidades independientemente de la naturaleza de la relación jurídica que tenga con ellas, se deberá cumplimentar un documento por la empresa licitadora y otro por la empresa cuyos medios se adscriben.

Tienen a su disposición la "Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa sobre la utilización del Documento Europeo Único de Contratación previsto en la nueva Directiva de contratación pública", publicada en el Boletín Oficial del Estado Núm. 85 del viernes 8 de abril de 2016 (Sec. III Pág. 24845) en el siguiente link:
http://www.boe.es/boe/dias/2016/04/08/pdfs/BOE-A-2016-3392.pdf

ANEXO II. PROPOSICIÓN ECONÓMICA

Nombre:

NIF: en representación de la empresa

Nombre:

NIF:

Domicilio:

enterado del pliego regulador para la contratación del "Suministro Solución de Contact Center. Expediente 2022/SCON-ASU/000034" se compromete a su realización de acuerdo al pliego, a su oferta y a lo establecido en el contrato, al siguiente importe IVA excluido:

A- Suministro solución de atención presencial	**Importe máximo € IVA excluido**	**Importe oferta € IVA excluido**
Suministro hardware atención presencial	4.500,00	

B-Suministro solución de atención presencial	**Importe maximo 3 años (IVA excluido)**	**Importe Ofertado (IVA excluido)**
Suministro software atención presencial (3 años)	14.000,00	

C- Suministro solución de atención telefónica y telematica	Meses	Nº Usuarios	Importe maximo Usuario mes (IVA excluido)	Importe ofertado Usuario mes (IVA excluido)	Importe Máximo (IVA excluido)	Importe Ofertado (IVA excluido)
Suministro del software de atención telefónico y telemático compromiso anual	36	25	80		72.000,00	(1)
Suministro del software de atención telefónico y telemático compromiso mensual	36	10	85		30.600,00	(1)
TOTAL Suministro solución de atención telefónica y telematica					102.600,00	

*(1) Importe ofertado = Meses*Nº usuarios*coste usuario mes ofertado*

D. Implantación solución contact center	Importe máximo € IVA excluido	Importe oferta € IVA excluido
Implantación solución contact center	90.000,00	

E. Servicio de mantenimiento y evolución	Importe máximo € IVA excluido	Importe oferta € IVA excluido
Servicio de evolución **1.800 horas**	108.000,00	

	Importe máximo € IVA excluido	Importe oferta € IVA excluido
TOTAL (A+B+C+D+E)	**319.100,00**	

En caso de discrepancia entre los importes unitarios e importes totales, prevalecerán los importes unitarios, recalculándose los totales.

_____, a _____ de _____de 20_____

Firma _____

ANEXO III. CRITERIOS SOCIALES

Nombre:

NIF: en representación de la empresa

Nombre:

NIF:

Domicilio:

enterado del pliego regulador para la contratación del "Suministro Solución de Contact Center. Expediente 2022/SCON-ASU/000034" adquiere el siguiente compromiso:

	SI / NO
Formación: compromiso de realización de 8,00 horas de acciones de sensibilización y formación a la plantilla que ejecutará el contrato acerca de los derechos en materia de igualdad y de conciliación.	

_____, a _____ de _____de 20_____

Firma _____

ANEXO IV. PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El servicio de atención a la ciudadanía de SCPSA (en adelante SAC), tiene como misión atender, tramitar y responder por cualquiera de los canales puestos a disposición de la ciudadanía, de una manera organizada y sistemática, a las solicitudes, reclamaciones y quejas presentadas, en coordinación con el conjunto de departamentos afectados.

Organizativamente el SAC lo conforman personas que realizan las funciones de dirección y supervisión del área, y personas que realizan las funciones de atención al cliente (en adelante nos referiremos a ellos como operadores/agentes). Los operadores están preparados para rotar entre todos los canales de atención, atender a todos los servicios y gestionar cualquiera de los trámites puestos a disposición del ciudadano.

La plantilla estructural del equipo de atención ciudadana está compuesta por **28 personas** distribuidas de la siguiente manera:

- 26 agentes que realizan por turnos labores de atención presencial, atención telefónica y atención telemática

- 2 supervisores

En **periodos no vacacionales**, y a modo orientativo, se realiza la siguiente distribución:

Atención presencial

Para atención presencial se asignan **14 agentes** que trabajan en diferentes colas para atender distintas tareas. Actualmente se dividen en 1 personas para recepción/trámites rápidos, 4 para tareas de contratación/pagos, 5 para tareas de tarjetas de transporte/residuos y 4 puestos para tareas de consultas, reclamaciones y temas complejos. Entre los puestos hay siempre un número suficiente de personas con perfil bilingüe (castellano/euskera).

Así mismo, dichas personas cuando no están realizando labores de atención presencial, se dedican a las labores de refuerzo de atención telemática y telefónica.

Atención telefónica

Para atención telefónica se asignan hasta **12 puestos**. Estas personas también trabajan con perfiles. Hay personas de perfil bilingüe, dos perfiles especializados en temas concretos, que ahora mismo son lecturas y temas de residuos, y un perfil general para atención de cualquier tipo de llamada.

Así mismo, dichas personas cuando no están realizando labores de atención telefónica, se dedican a labores de refuerzo de atención telemática.

Atención telemática

Entre toda la plantilla independientemente del lugar que ocupen presencial o telefónico, se atiende a los trámites telemáticos cuando no se están realizando las labores principales.

Función de dirección/supervisión

Para dicha función se asignan **2 puestos**.

En **periodos vacacionales** la distribución es la misma, pero con menor número de personas asignadas a cada tarea, pudiendo ser en media una presencia de 14 agentes y 1 supervisor.

Para realizar las distintas funciones SCPSA cuenta con diferentes aplicaciones y sistemas informáticos que actualmente están "desvinculados".

Para la gestión telefónica el SAC cuenta con una centralita de llamadas (Sistema Dharma de Datavoice), para la gestión presencial cuenta con una herramienta que incorpora la posibilidad de cita previa, además de la gestión de turnos en oficina (q-matic). Para la gestión trámites telemáticos y mails se dispone de un tramitador de expedientes (Add-in) y las herramientas de envío de correos están basadas en Microsoft Exchange.

SCPSA dispone de una web corporativa y sede electrónica www.mcp.es en la que se integra toda la información sobre los servicios prestados y sobre la que se ponen a disposición del ciudadano los distintos trámites que se pueden realizar con la entidad, incluida la solicitud de cita previa.

SCPSA dispone de una aplicación de gestión comercial donde se almacenan los datos de los clientes/ciudadanos y donde se tramitan sus gestiones comerciales y de una aplicación de gestión administrativa donde se tramitan sus expedientes relacionados con sus solicitudes, reclamaciones y quejas.

SCPSA dispone de una intranet basada en Sharepoint que sirve de repositorio documental con los diferentes procedimientos y documentos de ayuda para los operadores.

El servicio de atención se presta tanto en castellano como en euskera y este hecho se tiene en cuenta en la configuración y organización de los distintos canales de atención.

En la actualidad el servicio de atención telefónica se presta en el horario comercial del SAC con medios propios y fuera del horario comercial mediante desvíos a empresa externa. Los operadores de atención al cliente pueden realizar sus tareas desde la propia empresa o en teletrabajo.

El servicio de atención presencial se presta en una única oficina de atención.

2. ALCANCE

Para el cumplimiento del objeto del proyecto el implantador deberá realizar, el suministro, implantación, manteniento y evolucion de una solución contact center como plataforma integral omnicanal de atención al ciudadano, que comprende las siguientes prestaciones:

1. Suministro solución de atención presencial
2. Suministro solución de atención telefónico y telemático
3. Implantación solución contact center
4. Mantenimiento y Evolución solución contact center

3. REQUISITOS FUNCIONALES

REQUISITOS FUNCIONALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL

La solución de atención presencial deberá cubrir las necesidades de gestión de citas (para cualquier servicio y canal) y gestión de turnos presenciales (ticket con cita, ticket sin cita, ticket de autoservicio, ticket en diferido…).

El sistema deberá integrarse en la solución de contact center de manera que un mismo operador pueda realizar una atención omnicanal, entendiendo por esto que si está realizando una atención presencial (de cualquiera de los tipos de tickets definidos en la configuración), no le entren llamadas o trámites telemáticos indiscriminadamente.

El sistema debe ser parametrizable al menos por canal de atención requerida, servicio requerido, idioma de atención, tipo de ticket o cualquier otro atributo definido desde SCPSA al realizar la configuración del sistema.

Debe ser configurables y parametrizables los recursos disponibles en cada servicio, la forma de acceso al servicio, si el servicio requiere cita previa o no, el canal o método de acceso a la cita previa etc.

La solución debe contar con una gestión de calendarios y horarios de atención configurables.

Al sistema de citas y tickets el ciudadano deberá poder acceder de forma presencial en un kiosco de autoservicio o por medios virtuales. Si la cita se obtiene a través de formulario, éste estará embebido dentro de la web corporativa de MCP. Los formularios puestos a disposición del ciudadano deben estar configurados de forma que se puedan ver y rellenar sin problemas desde dispositivos móviles.

Los formularios que se ponen a disposición de los ciudadanos deben poder llevar un texto Legal que deberá ser aceptado por el ciudadano antes de procesar la solicitud.

Los distintos datos que se le hayan requerido al ciudadano deben quedar reflejados en el sistema. Estos datos pueden ser diferentes dependiendo del tipo de servicio o tramite solcitado. Debe quedar reflejado en el sistema el canal o método por el cual el ciudadano ha obtenido su cita previa o ticket para poder distinguir entre otras cosas los que cogen directamente los propios ciudadanos o los que cogen nuestros operadores por diferentes canales.

En caso de hacerse por medios telemáticos, el sistema permitirá aportar documentación en la petición de citas o ticket.

Se debe poder anular la cita o ticket por el mismo canal o método por la que se obtuvo.

Una vez formalizada la cita, deben ser configurables los mensajes que se envíen por SMS o mail, pudiendo ser diferentes según el tipo de atención requerida, servicio, canal o método desde el que se ha obtenido la cita etc. Se enviará al menos una comunicación en el momento de obtención de la cita y otra de recordatorio con anterioridad a la cita. Aún y todo, debe existir la posibilidad de envíos de comunicaciones no programadas a uno o varios contactos del calendario (por ejemplo, para el caso de circunstancias sobrevenidas en las que hay que hacer cambios sobre las citas programadas).

En esa comunicación con el ciudadano se requiere poder enviar códigos qr, documentación etc. El funcionamiento habitual en oficina será que el ciudadano cuando llegue con su cita obtenga el ticket en el kiosco de autoservicio, pero esa “entrada” a oficina también debe ser posible a través de dispositivos móviles.

Si el ciudadano acude sin cita, desde el kiosko de autoservicio podrá obtener cualquier tipo de ticket, pudiéndose rellenar los datos requeridos desde ese mismo módulo.

Al obtener el ticket, se debe indicar al ciudadano el tiempo aproximado de espera, cuantas personas tiene por delante en ese servicio etc. La información será la misma si se hace desde dispositivos móviles.

El sistema estará conectado con las distintas pantallas/cartelería que guíen al ciudadano por la oficina. Ese seguimiento debe ser posible igualmente en dispositivos móviles.

Deben ser configurables en el sistema los calendarios de cada servicio, recursos disponibles para cada servicio, idiomas de atención, prioridades de gestión de turnos y perfiles de atención de los operadores según sus habilidades, formación etc.

El sistema debe permitir combinar la previsión de recursos con la planificación de vacaciones, ausencias de los operadores etc.

Se configurarán en el sistema los distintos perfiles con sus prioridades de atención con los que los operadores pueden loguearse en el sistema. Los operadores podrán compartir el tipo de perfil o se podrán configurar perfiles individuales de trabajo. El sistema debe permitir modos de funcionamiento automático (el gestor de turnos le asigna automáticamente el siguiente turno),

o manual (el operador desde la mesa solicita explícitamente la asignación de un nuevo turno de cualquiera de las colas).

El sistema deberá contar con las funciones de rellamada, reenvío a otra “cola”, bien de servicio, mesa o persona en particular, cancelación de turno etc.

Toda atención debe quedar codificada. La codificación de la atención se hará con los parámetros definidos en la solución del contact center.

El sistema deberá guardar la trazabilidad completa desde la obtención de la cita o ticket hasta la terminación de la gestión realizada.

Para el correcto funcionamiento de la oficina, debe ser posible supervisar on-line el número de operadores conectados en oficina, tiempos de espera, clientes en espera por servicio etc…

El sistema debe contar con posibilidades propias para el análisis de datos y además, debe tener la opción de exportar los datos hacia otras herramientas de análisis con las que pueda contar SCPSA.

ATRIBUTOS PARA CONFIGURACIÓN DE LAS CITAS Y EL GESTOR DE COLAS (orientativo)

Método de obtención de la cita

- Telefónica
- Presencial
- Virtual web…

Tipo de ticket

- Cita previa
- Ticket sin cita
- Auto-servicio
- Ticket en diferido

Elección del canal de atención

- Presencial
- Telefónica
- Video
- Telemática/virtual

Elección de idioma en el que desea ser atendido

- Castellano
- Euskera

Idioma de atención

- Castellano
- euskera

Servicios disponibles:

- Pagos, duplicados de facturas y domiciliaciones
- Pagos efectivo
- Contratación, cambio de datos del contrato
- Nueva emisión de tarjetas TUC y multiservicio
- Incidencias de tarjetas TUC y multiservicio.
- Emisión/reemisión tarjetas residuos
- Bonificaciones en facturas
- Consultas y reclamaciones
- Registro de documentación
- Recepción
- Autoservicio tarjetas residuos
- Recogida de documentación en oficinas previo pago
- Recogida de documentación en oficinas sin pago

Requerida cita previa para el servicio solicitado

- Si
- no

Datos de contacto de la cita (pueden variar en función del servicio)

- DNI
- Nombre
- e-mail
- Teléfono
- Dirección
- Población
- Número de contrato
- Número de factura
- Observaciones

Clientes con necesidades especiales

- Edad
- Idioma
- Audición, vista, movilidad

ATRIBUTOS PARA CONFIGURACION DE LOS PERFILES DE LOS OPERADORES PARA DEFINIR LAS PRIORIDADES DE ATENCIÓN (orientativo)

- Cita previa TUC
- Cita previa telefónica
- Cita previa video
- Cita previa contratación

- Cita previa pagos
- Cita previa pagos en efectivo
- Telemática/Virtual
- Ticket pago
- Ticket pagos en efectivo
- Ticket contratación
- Ticket tarjetas
- Ticket autoservicio
- Ticket en diferido
- Cita previa bonificaciones/modificaciones en facturas
- Cita previa quejas y reclamaciones
- Ticket bonificaciones/modificaciones en facturas
- Ticket quejas y reclamaciones
- Ticket registro

CONFIGURACIÓN DE RECURSOS DISPONIBLES. (Orientativo)

La distribución orientativa de los agentes es:

- 1 persona para recepción/trámites rápidos,
- 4 personas para tareas de contratación/pagos,
- 5 personas para tareas de tarjetas de transporte/residuos y
- 4 personas puestos para tareas de consultas, reclamaciones y temas complejos

CONFIGURACION DE CALENDARIOS (orientativos)

El sistema debe contar con un calendario general para ajustar festivos, horario de apertura etc del SAC.

En el calendario de cada servicio ofrecido al ciudadano deben quedar reflejados los recursos disponibles para cada día e incluso para cada franja horaria.

Esos calendarios de la propia herramienta se deben poder integrar con calendarios de trabajo planificados de los operadores donde estén reflejadas las vacaciones, ausencias programadas…. Los intervalos de cada atención deben ser configurables a nivel de servicio o cola (15 minutos mayoritariamente).

Se deberá poder configurar qué tipos de citas y tickets concurren en cada uno de los calendarios de servicio.

Estos calendarios deben ser configurable por el supervisor/administrador, pudiendo a demanda ampliar los recursos o limitarlos. Debe ser posible ampliar o limitar los recursos a un único servicio o a varios a la vez.

Cuando se amplían recursos, debe ser posible indicar a través de qué canal o método se puede acceder. P. ejemplo, un día concreto se puede dar la circunstancia de que haya muchas personas en oficina, se quiera ampliar recursos, y configurar la disponibilidad de los mismos sólo desde ciertos canales.

LABORES DE SUPERVISIÓN Y EXPLOTACIÓN DE DATOS

El software suministrado deberá tener posibilidades de extracción de datos para estadísticas y control y monitorización tanto de la actividad como de los agentes.

Grupos de indicadores (orientativo):

1. Indicadores cuantitativos: métricas del servicio
    - Total de personas atendidas
    - Total de personas atendidas por servicios
    - Total de personas atendidas por idioma
    - Total de personas atendidas por tipo de ticket
    - Número de citas obtenidas por canal o método
    - Número de atenciones por operador
2. Indicadores sobre eficiencia y productividad
    - % personas atendidas con cita y sin cita
    - Tiempo medio de espera con o sin cita
    - Tiempo medio de atención por servicio y en total
    - Tasa de transferencia entre mesas, servicios…
3. Indicadores sobre el contenido del servicio
    - Número de atenciones por codificación

REQUISITOS FUNCIONALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTCA

La solución deberá dar soporte a la atención telefónica y telemática y deberá integrarse con la solución de atención presencial de manera que un mismo operador pueda realizar una atención omnicanal, entendiendo por esto que si está realizando una atención telefónica o virtual/telemática, no le entren tickets de atención presencial indiscriminadamente y a la inversa.

El sistema gestionará de forma integrada las llamadas de voz entrantes y salientes y las “colas” virtuales/telemáticas, independientemente de cuál haya sido la forma de llegar a esa cola. Deberá quedar reflejado en el sistema el origen de esa cola virtual. Para la correcta gestión de los flujos y prioridades, el origen del contacto será un atributo a tener en cuenta.

La solución deberá contar con herramientas que permitan hacer enrutamientos tanto de llamadas de voz como virtuales/telemáticos, y estos deben ser flexibles y parametrizables, de acuerdo a los requerimientos que se realicen desde SCPSA.

Deberán ser configurables en el sistema distintos perfiles de trabajo de los operadores en función de sus habilidades, formación, capacidades lingüísticas etc.

El sistema debe permitir que un operador pueda loguearse de manera que atienda solamente contactos telefónicos, telefónicos y telemáticos, o incluso telefónicos, telemáticos y presenciales.

El servicio de atención se presta en castellano o en euskera, y la posibilidad de prestarlo en uno u otro idioma es una habilidad del propio operador. Este hecho hay que tenerlo en cuenta a la hora de configurar el sistema para optimizar el flujo o enrutamiento de llamada.

El sistema debe permitir enrutar las colas de los servicios telemáticos hacia operadores del propio contact center o, una vez haya entrado al sistema, enrutarlo de manera automática hacia un mail concreto.

Se requiere que la solución permita diferentes enrutamientos dependiendo de calendarios, tramos horarios etc. Aún y todo, el sistema debe poder priorizar atenciones directas de usuarios del CC logueados como excepciones a los calendarios definidos.

Para facilitar la gestión del operador, debe ser configurable la pantalla de trabajo del operador, pudiendo ser esta diferente en función del canal de entrada del contacto al sistema.

Todos los datos que se hayan requerido a través de formularios u otras vías al ciudadano, se mostrarán en la pantalla del operador.

El operador debe disponer de toda la información sobre contactos anteriores que se hayan producido desde ese mismo número de teléfono o cuenta de e-mail.

El sistema debe estar preparado para bloquear o priorizar determinados números de teléfono o cuentas de e-mail.

Todo contacto que entra al sistema deberá tener su identificador único. Deben ser configurables las comunicaciones automáticas que se quieran hacer llegar al ciudadano durante el proceso de atenciones virtuales/telemáticas. (por ejemplo, un mail de confirmación de que la solicitud ha sido realizada).

La solución debe permitir al operador realizar contactos telefónicos y virtuales durante una misma atención, es decir, la atención puede comenzar como un contacto virtual/telemático y pasar a una llamada de voz.

Todo contacto independientemente del canal por el que haya entrado, deberá ser codificado por el operador. Sobre este particular, se requiere que el sistema sea parametrizable, permita diferentes niveles de codificación según los requerimientos que se planteen desde SCPSA.

En todo caso, debe ser posible configurar nuevas codificaciones y darlas de alta en el sistema de forma temporal. Este requerimiento debiera cubrir las situaciones puntuales que quieren ser contabilizadas y que se produce en un espacio temporal corto. (p. ej, rotura tubería, heladas…).

El sistema debe contar con herramientas /motores de búsqueda acorde a diferentes atributos.

El sistema debe contar con posibilidades de análisis dentro de la propia herramienta, así como con la posibilidad de extraer los datos hacia otras herramientas con las que cuente SCPSA para hacer sus propios análisis.

El software suministrado deberá aportar al supervisor un sistema de gestión que permita monitorizar de forma proactiva, interpretar los datos de los elementos de la plataforma de Contact Center y supervisar su uso y estado.

Se requiere que los agentes dispongan en tiempo real de la información de los otros agentes que están conectados al sistema y qué tipo de contacto están atendiendo (presencial, telefónico, telemático). El supervisor también dispondrá de esta información.

REQUISITOS FUNCIONALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Los agentes podrán disponer de terminales hardware, aunque mayoritariamente los operadores se conectarán vía software. El sistema debe permitir conectarse con diferentes sistemas de auriculares (usb, bluetooth…) tanto para pc como móvil/tableta.

En la actualidad el servicio telefónico se presta a través de un único número de entrada, pero se podría requerir la integración de otras líneas a ese mismo canal de entrada.

El sistema debe contemplar la posibilidad de atender a través de personal propio o mediante desvío a otros teléfonos, tanto fijos como móviles.

Se requiere que las llamadas entren a un sistema de respuesta de voz interactiva. Se requiere máxima flexibilidad para gestionar tanto las locuciones como el enrutamiento posterior.

Se requiere al sistema la flexibilidad suficiente para poder cambiar puntualmente estas locuciones por mensajes de alerta, p. ej aviso de rotura de tuberías, heladas, nevadas…

Gestión de llamadas entrantes al agente/operador: El sistema debe permitir diferentes perfiles de trabajo para los operadores dependiendo de sus habilidades, capacidades etc.

En la gestión de la llamada, el sistema debe dar toda la flexibilidad posible para retener, silenciar, transferir, codificar, grabar, finalizar… A modo de ejemplo debe ser posible hacer transferencias de llamadas a una extensión, a una cola de espera, transferencias directas a otros teléfonos dentro y fuera del sistema. De todo ello, el sistema guardará toda su trazabilidad.

Deberán ser configurables los tiempos disponibles para el agente entre llamada y llamada, de forma que se puedan rellenar los atributos del contacto o terminar las tareas después de la conversación.

Grabación de llamadas: El sistema deberá poder realizar la grabación de las llamadas automáticamente o a demanda del operador. Las grabaciones deben quedar correctamente almacenadas en el sistema en formatos accesibles para su envío si se diera el caso a un ciudadano.

REQUISITOS FUNCIONALES DE ATENCIÓN TELEMÁTICA/VIRTUAL

Se deben poder configurar las distintas cuentas de mail desde las que se quiera que entren los mails a la solución.

Se requiere poder configurar los enrutamientos de mails utilizando lógicas basadas en habilidades de agentes etc, del mismo modo que se hace con voz.

Se requiere que, a instancias del operador, se pueda generar en la cola virtual lo que llamaremos “cliente sin ticket” (por ejemplo para acciones de backoffice).

Si los mensajes entran a través de formularios o mensajes de buzón de voz, se presentarán como archivos adjuntos de los mensajes cuando se entreguen al operador.

El sistema contará con una herramienta de envío de SMS.

CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA (ORIENTATIVA)

CALENDARIO

Se deberán poder configurar diferentes calendarios acordes al calendario laboral, días festivos, laborables, todos ellos con la posibilidad de diferentes tramos horarios.

Se configurarán tres tramos de atención en días laborales,

* De 7,30 a 16.30
* De 16.30 a 18 h
* De 18 h hasta 7.30 del día siguiente.

Para festivos son las 24 h. de la misma manera

Para San Fermín y servicios mínimos en Navidad hay dos tramos horarios

* 7,30 a 15
* De 15 h. al día siguiente

IVR VOZ

El sistema debe disponer de funcionalidad de IVR con al menos dos niveles de elección: primero idioma (castellano – euskera) y segundo, servicios disponibles (orientativo hasta 5 servicios).

Para la elección por parte del usuario, el sistema debe soportar marcación por teclado (DTMF) y sistemas de reconocimiento de voz preestablecido, e integraciones/enrutamientos hacia agentes, herramientas de voice-bot, buzones…

En la configuración se deberán contemplar diferentes locuciones tales como de bienvenida y menú de opciones, mensajes de agentes ocupados, saturación… o locuciones personalizadas y específicas creadas a modo alertas etc.

Debe ser posible la personalización de la música de espera, la configuración del tiempo entre locuciones etc.

ENRUTAMIENTO

Según en el idioma que se haya activado el operador/agente, tienen que llegarle llamadas-trámites virtuales/telemáticos en los dos idiomas o sólo en uno.

El enrutamiento debe ser configurable dinámicamente, pudiendo en un momento dado cambiar este enrutamiento hacia cualquier teléfono, móvil.

El sistema debe permitir enrutar los trámites telemáticos dependiendo de origen del trámite

SUPERVISION Y ESTADÍSTICAS DE USO (ORIENTATIVO)

El software suministrado deberá tener posibilidades de extracción de datos para estadísticas y control y monitorización tanto de la actividad como de los agentes. (Vistas en el momento o en diferido).

La herramienta debe contar con la posibilidad de informes programados que permitan reducir el tiempo y coste de gestión empleados en la generación manual de informes.

Grupos de indicadores (orientativo):

1. Indicadores cuantitativos: métricas del servicio

    - contactos recibidos: atendidos y abandonados
    - Porcentaje de atención y tasa de abandono
    - Por días y por franjas horarias
    - Tiempos medios de respuesta, conversación y abandono
    - Tiempos medios de operación

2. Indicadores sobre eficiencia y productividad

    - Contactos gestionados (llamadas y otro tipo de contactos) por hora de servicio
    - Tasa de transferencia/resolución en el contact center

3. Indicadores sobre el contenido del servicio

    - Canales de acceso al servicio
    - Origen de las llamadas
    - Tipología de las consultas

DIMENSIONAMIENTO DE LLAMADAS /TRÁMITES TELEMÁTICOS ENTRANTES/SALIENTES

El sistema deberá disponer de configuración de colas de espera, saturación… con sus distintas locuciones de aviso hacia el ciudadano.

Debe ser configurable la cantidad de llamadas en cola de espera, la identificación de llamadas no atendidas para priorizar la atención posterior, y el sistema debe ofrecer posibilidades para soluciones una vez superado el tiempo máximo en cola de espera.

En el caso de trámites telemáticos, también se deberá poder configurar mensajes automáticos hacia los ciudadanos dependiendo del trámite que se trate y del momento del proceso en el que se encuentre.

4. REQUISITOS TÉCNICOS

Requisitos provisión del servicio en modalidad cloud

El servicio de contact center, así como las funcionalidades descritas en el pliego, se prestarán en modalidad cloud, o análogamente, modalidad Saas (Software as a Service) bajo las siguientes premisas:

· No se requerirá la instalación de ningún software de aplicaciones ni de servidor en los servidores ni ordenadores de SCPSA, salvo los plugins necesarios en los puestos de los agentes.

· El acceso al contact center, por parte de los agentes y supervisor, será en modalidad Web. Es decir, no será necesario que exista un "cliente pesado". Los agentes podrán desarrollar su función en modalidad de teletrabajo, o bien con presencia en las oficinas de SCPSA.

Toda la plataforma deberá funcionar de modo nativo sobre los navegadores Google Chrome o Microsoft Edge . Solución compatible con suite ofimática Microsoft Office 2016 o posterior asi como Office on line.

· La infraestructura de servidor proporcionada por el adjudicatario, sobre la que se ejecuten las funcionalidades de contact center, no estará limitada ni se establecerán niveles de capacidades de servidor vinculados a mayor coste. Es decir, los modelos de tarificación no estarán vinculados a recursos de servidor (CPU, memoria, almacenamiento, flujo de datos, etc.).

La plataforma hardware asociada estará alojada en un Datacenter cuyo servicio y administración será responsabilidad del adjudicatario o quien este establezca, con infraestructura de alto rendimiento que posea los más elevados estándares de seguridad y calidad que garanticen las expectativas de acondicionamiento, capacidad física, dimensionamiento y garantía de servicio de la solución.

La plataforma deberá disponer de la escalabilidad, rápida y eficaz, que permita dotar al entorno de la flexibilidad necesaria para crecer de forma puntual, tanto en la capacidad de proceso de los servidores, así como en el caudal de las comunicaciones, y dar una respuesta adecuada frente a acontecimientos extraordinarios que desborden la operativa habitual de la misma.

Para dotar a la solución de continuidad y recuperación, el adjudicatario o quien este establezca, realizará los servicios de monitorización 24x7 que permitan la detección proactiva de posibles incidencias en la plataforma, permitiendo una actuación rápida en la recuperación. También se incluirán los servicios de copias de seguridad.

Se realizarán labores preventivas y correctivas para garantizar la disponibilidad de la plataforma, tanto desde el punto de vista de hardware como de software.

La sede donde resida el Hosting dispondrá de servicios de conectividad de fibra de alta velocidad por medio de, al menos, dos proveedores independientes. También se admiten soluciones de conectividad de diferentes tecnologías: fibra y móvil.

El CPD donde se alojará el servicio deberá tener al menos las siguientes características:

- Todos los componentes deberán estar redundados (N+1).
- Deberá contar con un sistema energético ininterrumpido (generadores auxiliares o UPS).
- Deberá contar con monitorización de la infraestructura 24x7x365.

El adjudicatario o quien el determine cumplirá con los siguientes requisitos de seguridad:

- Instalará y mantendrá actualizado un software antivirus en todos los sistemas que formen parte de la solución.
- Dispondrá de escaneos internos de seguridad (test de vulnerabilidad, hacking ético...)
- Será la responsable de realizar las copias de seguridad de toda la solución, según la política de backup que se establezca

Requisitos de licencias software

Se incluirán licencias de acceso a los diferentes módulos de la solución software durante un periodo de 3 años para los responsables del departamento de contact center y para los agentes del contact center indicadas a continuación:

- 35 usuarios nominales software atención telefónico y telemático Genesys Cloud 2
- 16 usuarios concurrentes software atencial presencial

Requisitos hardware Atención presencial

El suministro de los equipos indicados a continuación incluirá su instalación en las nuevas Oficinas del edifico de Salesas, su montaje y garantía:

- 1 Kiosko con pantalla tactil 18 " o superior + impresora térmica

En todo caso, los equipos que se incluyan en la oferta deberán adaptarse a los espacios físicos habilitados para la atención al ciudadano y su instalación no podrán implicar trabajos que consistan en la ejecución de obras.

Requisitos de las actualizaciones de la solución

Cualquier instalación o despliegue de las actualizaciones de la solución, deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Previa a la aplicación de la actualización de la solución, el adjudicatario velará por la realización de una copia de seguridad de todos los datos pertenecientes a SCPSA, evitando la pérdida de información.
- Antes de ejecutar la actualización de la solución, será necesario disponer de la conformidad de SCPSA.
- Las actualizaciones de la solución, deberán ser realizadas preferiblemente en un horario que impacte lo mínimo posible en la actividad del departamento de recursos humanos y será necesario disponer de la conformidad previa de SCPSA.

- Si se produjera una degradación del rendimiento de la solución, como consecuencia de la puesta en marcha de algún cambio o actualización, el adjudicatario deberá tratarlo como un error de la misma.

5. REQUISITOS COMUNICACIONES

SCPSA dispone en la actualidad de una numeración pública con 4 DDIs contratados a Telefónica de España:

DDI's:

- 948195170
- 948423100
- 948423242 (Cabecera de la solución Contact Center)
- 948423314

Estos 4 DDIs deberán ser portados o migrados a la solución de CC propuesta, pero el titular de los mismos será SCPSA.

6. REQUERIMIENTOS PLAN DEL PROYECTO.

El alcance en cuanto al proyectos **de implantación solución contact center** contendrá al menos las siguientes actividades:

- Configuración e Implantación de la solución estándar en los entornos especificados (despliegue SaaS) asi como del equipamiento hardware.

- Análisis y validación de los requisitos funcionales y técnicos para definir las adaptaciones necesarias (configuración y nuevos desarrollos) sobre la solución estándar.

- Prototipos de solución para validar con los usuarios clave.

- Configuración y desarrollo de posibles adaptaciones a la solución estándar para cubrir todas las necesidades funcionales y técnicas;

- Definición de las pruebas unitarias y modulares. Se definirán los distintos juegos de pruebas, así como los resultados esperados tras su ejecución;

- Definición y desarrollo de interfaces. Es responsabilidad del equipo de implantación el definir el formato de la integración, los procedimientos y programas de extracción, las cargas de los ficheros y la validación de estos.

- Migración de datos, se debe determinar la información a migrar.

- Integración con los sistemas actuales.

- Definición de pruebas de integración. Se definirán las pruebas integradas del sistema que se realizarán antes de la puesta en marcha y con datos reales (paralelos en los casos que se crea oportuno). Las pruebas incluirán las interfaces definitivas de entrada y salida con otros sistemas. Es responsabilidad del equipo la implantación y ejecución de las pruebas de integración y sistema, así como colaborar con los usuarios en las pruebas que tengan que realizar. Se definirán los distintos juegos de pruebas, así como los resultados esperados tras su ejecución.

- Definición plan de transición: Se detallarán todas las tareas necesarias para garantizar una correcta transición de la implantación actual al nuevo contact center omnicanal, sin corte en horario laboral y de manera transparente para usuarios y agentes.

- Despliegue en Producción, con las labores previas de configuración, formación, etc. necesarias.

En base a las actividades anteriores se confeccionará el plan del proyecto detallado que deberá ser validado por el Director del Proyecto, antes de proceder a la construcción o adaptación del sistema.

El idioma de trabajo será castellano, así como la configuración del producto y documentación generada de la ejecución del proyecto.

7. REQUERIMIENTOS DE INTEGRACIÓN SOFTWARE

Integración clientes:

Se requerirá que en pantalla se muestren distintos datos a partir del contacto telefónico o cuenta de e-mail que están incorporados en la aplicación de gestión comercial de de SCPSA.

Integración sistema de correo

Se requerirá el envío de correos a través de la plataforma de mensajería Exchange de SCPSA

Integración plataforma SMS

Para el envío de sms de aviso/confirmación de citas, o cualquier otro tipo de interacción se deberá utilizar la plataforma de envío de SMS de SCPSA.

Se valorará la conveniencia de usarse cualquier otra plataforma de envío de SMS propias de las soluciones objeto del proyecto o de terceros.

Integración con gestor de expedientes ADD-IN

A partir de los datos que se hayan recogido durante la llamada o contacto por medios telemáticos, el sistema debe facilitar al operador la apertura de un expediente en el tramitador de expedientes.

Integración Usuarios SCPSA

Usuarios de la solución de contact center (canal presencial, telefónico y telemático) integrados con los servidores de Directorio Activo de SCPSA.

Acceso Intranet

El sistema debe permitir acceder a url internas de SCPSA

En todo caso, si fruto del estudio y avance del proyecto se determina la idoneidad del uso de otras plataformas que cubran la misma funcionalidad y que beneficien al proyecto, se valorara su utilización.

8. REQUERIMIENTOS DE FORMACIÓN

Al objeto de gestionar y atender el servicio, se deberá detallar y ejecutar antes de la puesta en producción un plan de entrenamiento y capacitación en la solución y la configuración realizada por la empresa adjudicataria para todos los agentes SAC, supervisores existentes y administradores informáticos.

- Será obligación del adjudicatario el suministro de toda la documentación y material necesario para la realización de los mismos.
- El lugar de impartición de los cursos serán las instalaciones de SCPSA.
- La realización de dicho plan de formación se deberá realizar previo a la puesta en producción del servicio objeto de este contrato.
- Los cursos de formación se impartirán por personal con la experiencia, conocimientos y titulaciones requeridas para una actividad de este tipo.

La formación que debe ofertarse comprenderá a los siguientes perfiles:

- Agentes SAC.
- Supervisores
- Administrador informático.

La formación mínima a realizar es:

- Formación en el uso de los diferentes módulos de la solución para la operación diaria para los agentes del SAC.

- Formación específica para la parametrización y gestión de los diferentes módulos para los supervisores de la plataforma.

- Formación para la administración y operación de la plataforma técnica para los administradores informáticos.

9. REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN

Los manuales y documentación mínima a presentar son:

Por cada módulo implantado de la Plataforma:

- **Documento funcional y técnico** de cada uno de los módulos a implantar
- **Manual de usuario:** Describirá la funcionalidad del módulo desde el punto de vista del usuario final (en el caso de que el módulo tenga varios perfiles de usuarios, habrá un documento por perfil).
- **Documento de parametrizaciones** específicas de SCPSA.

Para el seguimiento del proyecto

- **Informes de Seguimiento:** El objetivo de estos informes será tener un reflejo fidedigno del estado en el que se encuentra el proyecto.
- **Actas de Reunión:** Resumen de los acuerdos alcanzados en las reuniones mantenidas.

10. REQUISITOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

La calidad del servicio hace necesario la definición de un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) en cuanto a tiempos de respuesta y resolución de incidencias que puedan surgir sobre los servicios prestados (incidencias de seguridad, dudas o solicitudes de información, caídas del servicio, entre otros).

La respuesta a las incidencias que tenga SCPSA sobre el servicio deberá realizarse ajustándose a los Indicadores de Nivel de Servicio (INS) y Valores Objetivo (VO), para alcanzar los Niveles de Cumplimiento (NC), que se detallan a continuación:

Para ello, se define el Nivel de Cumplimiento en un periodo como:

$$\text{Nivel de Cumplimiento} = \frac{\text{Número de incidencias que cumple VO} \times 100}{\text{Número total de Incidencias}}$$

El adjudicatario, dentro del ámbito de las prestaciones que se regulen por el Acuerdo de Nivel de Servicio, se responsabilizará de alcanzar los Niveles de Cumplimiento establecidos, con independencia de los recursos que para ello tenga que incorporar en cada momento.

Se considera el horario de servicio entre las 8:00h hasta las 15:00 de lunes a viernes.

Tiempo de respuesta

En base a la definición de "Tiempo de respuesta" facilitado en el apartado "Incidencias" de este mismo documento, cabe indicar que se diferenciará para su cálculo la severidad de la incidencia o petición realizada.

El tiempo máximo de respuesta admitido será:

Tiempo Máximo de Respuesta	Nivel de Cumplimiento
Incidencia 1-Prioritaria	99%
Incidencia 2-Alta	95%
Incidencia 3-Normal	90%
Incidencia 4-Consultas	90%

Tiempo de resolución

En base a la definición de "Tiempo de resolución" facilitado en el apartado "Incidencias" de este mismo documento, se indica el tiempo máximo de resolución que será admitido:

Tiempo Máximo de Resolución	Nivel de Cumplimiento
Incidencia 1-Prioritaria	99%
Incidencia 2-Alta	95%
Incidencia 3-Normal	90%
Incidencia 4-Consultas	90%

El servicio deberá cumplir con un ANS del 99,5%.

11. REQUERIMIENTOS MANTENIMIENTO

Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta la metodología del servicio de mantenimiento como de atención al usuario para el tratamiento de las incidencias, a partir de su reporte y hasta su finalización.

El servicio de mantenimiento deberá contemplar tanto su aspecto correctivo, el aspecto evolutivo y el control operativo.

Para la resolución de incidencias sobre el funcionamiento y procedimientos operacionales que formen parte del proyecto se utilizará la asistencia telefónica o correo electrónico.

Atención técnica al usuario

Se incluirá en la oferta, la atención al usuario vía telefónica, vía e-mail y/o vía remota, en la que se resolverán las dudas y/o incidencias que estos pudieran tener acerca del funcionamiento del servicio.

La atención al usuario (funcionamiento del servicio) será entre las 8:00h hasta las 15:00 de lunes a viernes.

Mantenimiento técnico

La empresa adjudicataria incluirá dentro del servicio de mantenimiento la actualización de la solución, en relación a las mejoras o nuevas versiones de la misma. Estas acciones no podrán implicar ningún coste relacionado.

La incorporación de estas actualizaciones/mejoras no deberá, en la medida de lo posible, afectar al funcionamiento normal del servicio de la solución, por lo que antes de su instalación la empresa adjudicataria garantizará que se realizan las pruebas oportunas, de manera previa a la incorporación de estas actualizaciones en el servicio.

Mantenimiento correctivo

El servicio de mantenimiento correctivo incluirá la resolución de aquellas incidencias, averías o anomalías que afecten al funcionamiento habitual del servicio y que sean derivadas por motivos ajenos a SCPSA. Este mal funcionamiento será de todo el servicio, ya sea por causa del diseño, arquitectura, desarrollo, configuración, integración, funcionamiento habitual, así como los flujos o desarrollos establecidos por SCPSA y que hayan sido implementados por el adjudicatario.

Dicho servicio incluirá como mínimo:

- Cualquier actuación que resulte necesaria para mantener operativo el servicio.
- Mano de obra y servicios correspondientes a la atención de la avería.
- El mantenimiento correctivo incluirá la generación y entrega de la/s nueva/s versión/es del software relacionado con el servicio, su/s prueba/s exhaustiva/s y su/s puesta/s en marcha acorde con los procedimientos de SCPSA.

Mantenimiento evolutivo

Este mantenimiento busca la optimización del funcionamiento del servicio. De esta forma, en base al modelo de gobierno del contrato, las propuestas de las acciones evolutivas podrán ser solicitadas por parte de la empresa adjudicataria o por parte de SCPSA, siendo SCPSA el que deberá autorizar y confirmar dichas propuestas.

Cabe la posibilidad que durante la ejecución del contrato surja la necesidad de nuevos desarrollos de la solución. Estos nuevos desarrollos se considerarán como un evolutivo. Con el fin de poder concretar las horas que puedan necesitarse para estos nuevos desarrollos, SCPSA proporcionará las especificaciones relacionadas. El adjudicatario realizará un estudio previo y un análisis de impacto en la solución conjuntamente con la estimación de horas y plazo necesario para completar la petición. Este análisis deberá presentarse en el plazo máximo de 1 mes, indicándose el número de horas necesarias y coste del desarrollo solicitado. Presentada la estimación o presupuesto, SCPSA podrá aceptarla o no. En caso que se apruebe, el adjudicatario procederá a su desarrollo.

Para nuevos desarrollos que conlleve una carga de trabajo inferior a 20 horas, el tiempo de implantación deberá ser inferior a 15 días.

12. REQUERIMIENTOS DE INCIDENCIAS

Para resolver las incidencias planteadas por los distintos usuarios de la solución, en la puesta en servicio de la misma se deberá entregar un plan de soporte y resolución de incidencias, que permita la tutela y acompañamiento a los usuarios en el uso de la solución cloud. Recogerá los protocolos de actuación, medios disponibles para el soporte e igualmente podrá contemplar herramientas que permitan el reporte de consultas o errores.

Las incidencias se clasificarán en función de la gravedad, y se exigirá un nivel de servicio mínimo en cuanto a tiempo de respuesta y tiempo de resolución tal y como se muestra en la siguiente tabla, en base a las siguientes consideraciones:

- **Tiempo de respuesta**: Tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia al Servicio de Mantenimiento propuesto, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente.

- **Tiempo de resolución**: Tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por el cliente un aviso de avería/incidencia/consulta, hasta el momento en que el servicio, se ha restablecido a su normal funcionamiento.

- **Tipo de incidencia 1-PRIORITARIA**: Fallo en la solución impidiendo la ejecución de las funcionalidades claves (acceso a la solución, caída del servicio) sin que el aplicativo permita un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad.

- **Tipo de incidencia 2-ALTA**: Fallo en la solución impidiendo la ejecución de funcionalidad clave, aunque el programa permite un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad o, fallo en la solución impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave pero que afecta a un elevado número de usuarios.

- **Tipo de incidencia 3-NORMAL**: Fallo en la solución impidiendo la ejecución de funcionalidad no clave y que no afecta a un elevado número de usuarios.

- **Tipo de incidencia 4-CONSULTAS**: Solicitud de información sobre el uso y la configuración de la solución. En caso que sean consultas relacionadas con las funcionalidades claves de la solución, los tiempos de respuesta y resolución disminuirán un 50% del adjudicado.

Incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Tipo 1 – Prioritaria	2 horas	8 horas
Tipo 2 – Alta	4 horas	16 horas
Tipo 3 – Normal	8 horas	24 horas
Tipo 4 - Consulta	16 horas	48 horas

Cabe indicar que las horas reflejadas en la tabla anterior, hacen referencia a horas laborables y sin tener en cuenta los días festivos.

13. REQUISITOS DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Requerimientos de control de acceso

Confirmar la integración con Directorio Activo o, en su defecto, detallar en la oferta técnica la política de control de acceso lógico (bloqueo cuenta tras intentos fallidos, suspensión por inactividad, política mínima contraseñas, trazabilidad, entre otros). Deberá existir un control de acceso en los sistemas/aplicaciones de la compañía con un modelo de roles y perfiles implementado de manera que se pueda asegurar el principio de menor privilegio.

Se deberá confirmar que el servicio/aplicación disponga de medidas de acceso que aseguren y controlen conexiones legítimas por parte de los empleados de SCPSA (por ejemplo, la restricción por IP de SCPSA).

Privacidad y cumplimiento del RGPD

El proveedor debe tener implementadas las medidas de seguridad técnicas y organizativas requeridas por la legislación aplicable.

El proveedor debe cumplir en materia de alojamiento de los datos y transferencia de los mismos como, por ejemplo, el alojamiento de datos en territorio de la UE.

Seguridad de los datos

Deberá confirmarse la utilización de datos no reales para entornos no productivos. En caso contrario, en los entornos de pruebas con datos reales, se deberán aplicar las mismas medidas de seguridad que en entornos de producción.

Se deberá aportar documentación descriptiva de las medidas de seguridad implantadas. Por ejemplo: sistema de detección de intrusiones, sistemas antimalware (subida de documentos), sistemas anti-denegación de servicios, auditorías periódicas web, entre otros.

Se deberá realizar el acceso a la aplicación mediante cifrado de transporte (https).

Logging y monitoring

La solución técnica deberá contar con un registro de logs de auditoria.

Debe existir un log básico que registre los errores del sistema y de acceso que contenga, al menos, los siguientes parámetros:

- Identificación de la persona registrada (con integración en DA a ser posible y sin el uso de usuarios genéricos).
- Inicio y fin de la actividad en el sistema IT.
- Motivo de la acción (errores del sistema, cambios, actualizaciones, entreotros).

14. REQUERIMIENTOS DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

El contrato se podrá dar por resuelto por el cumplimiento de su fecha de finalización, por un incumplimiento severo o por acuerdo entre ambas partes. En cualquiera de los casos, previamente deberá siempre ejecutarse la transferencia de los servicios.

Para garantizar la correcta transferencia (servicio y conocimientos) al finalizar la vigencia del contrato se elaborará un plan de retorno de los componentes, los datos y los ficheros asociados, así como la totalidad del servicio relacionado, cuyo coste estará incluido en la oferta.

El adjudicatario deberá actualizar dicho Plan anualmente, en base a las modificaciones, actualizaciones o cambios producidos. La entrega de dicho Plan revisado, deberá ser presentado durante el último mes previo a la finalización del año en curso y confirmado por parte de la persona/s asignada/s por SCPSA.

Durante esta fase, el adjudicatario se compromete a facilitar toda la ayuda necesaria durante este proceso de devolución a SCPSA, o a terceras partes nombradas por ésta, para garantizar un correcto traspaso de servicios subcontratados, garantías o contratos de mantenimiento existentes hasta el momento de la terminación del contrato en las mismas condiciones que se hubiesen pactado con los proveedores.

En este sentido, SCPSA no asumirá una dedicación significativa de recursos propios o del nuevo adjudicatario en las actividades de devolución.

ANEXO V. CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD

El Adjudicatario se responsabilizará de cumplir y hacer cumplir tanto a su personal como a sus Subcontratas (incluidos trabajadores autónomos):

- Disposiciones legales vigentes en materia de Prevención de Riesgos Laborales a la firma del Contrato y durante el desarrollo de los trabajos contratados.

- Disposiciones específicas de la Unidad Contratante, aplicables al desarrollo de la actividad, recogidas en estas condiciones, documentos complementarios y demás normativa interna.

Condiciones de Seguridad y Salud

El Adjudicatario deberá cooperar en la aplicación de la normativa de Prevención de Riesgos Laborales, y en concreto con lo establecido en el Real Decreto 171/2004 de Coordinación de Actividades Empresariales.

El Adjudicatario estará obligado a:

- Aplicar los principios de la acción preventiva que se recogen en el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

- Disponer de un Plan de Prevención, según lo establecido en la normativa vigente, en el que se incluya la definición y funciones de su Organización preventiva. Esta Organización será acorde a lo establecido en la Ley de Prevención y el Reglamento de los Servicios de Prevención.

- Antes del inicio de la actividad, introducir en una plataforma web a la que se dará acceso, toda la documentación de Prevención de Riesgos Laborales que le sea requerida por SCPSA. Además, se compromete a mantener actualizada la documentación en la plataforma.

- Informar a SCPSA de los riesgos de su actividad.

- Deberá tener a disposición de SCPSA la Evaluación de los riesgos asociados a los trabajos contratados, así como la planificación de la actividad preventiva derivada de la misma.

- Designar expresamente Recursos Preventivos para todos los trabajos realizados en instalaciones de SCPSA, que estén englobados en los supuestos contemplados en el artículo 22 bis del RD 604/2006 que modifica el RD 39/1997 y el RD 1627/1997 y de conformidad con el artículo 32 bis de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, normativa en vigor o cuando se especifique en su evaluación de riesgos.

- Respecto de los trabajadores especialmente sensibles, el Adjudicatario cumplirá las obligaciones de protección específica recogidas en el artículo 25 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales o Normativa de aplicación.

- Formar e informar a sus trabajadores sobre los riesgos que conlleva la realización de los trabajos contratados, así como en las medidas de prevención y protección a aplicar y en las medidas a aplicar en caso de emergencia. Este personal mantendrá a disposición de SCPSA la formación, la experiencia y el nivel profesional adecuado a los trabajos a realizar y a la normativa en vigor, manteniendo la documentación acreditativa a disposición de SCPSA.

- Disponer de la Declaración de Conformidad, marcado CE o cumplimiento del RD 1215/1997 de los equipos de trabajo que pondrá a disposición de los trabajos contratados para SCPSA. La acreditación del RD 1215/97 será firmada por un Organismo de Control Autorizado. La maquinaria, equipos y herramientas han de estar en perfecto estado de uso y conservación y serán acordes con los modernos sistemas y tecnologías, de tal manera que eliminen, en la medida de lo posible, la realización de trabajos manuales y fallos o errores humanos que puedan afectar a la seguridad de las personas y a la calidad y comportamiento de los materiales e instalaciones. Dicha maquinaria, equipos o herramientas, deberán cumplir las exigencias legales de industria y laborales vigentes en cada momento.

- Entregar a sus trabajadores y mantener en buen estado de conservación, los equipos de protección individual necesarios para los trabajos a realizar. Además, el adjudicatario velará por que su personal utilice los equipos de protección adecuados a la naturaleza de los trabajos a desarrollar y así mismo dará la formación necesaria para su correcta utilización.

- Los equipos de protección tanto individual como colectiva que se utilicen, deberán reunir los requisitos establecidos en las disposiciones legales o reglamentarias que les sean de aplicación y en particular relativos a su diseño, fabricación, uso y mantenimiento.

- Informar y proporcionar las instrucciones adecuadas a las contratas, subcontratas y los trabajadores autónomos sobre todas las medidas que hayan de adoptarse en lo que se refiere a su seguridad y salud en el centro u obra.

- En general, para todas aquellas actividades que estén reguladas por normativa específica, cumplir con la legislación que les aplica (Trabajos con riesgo eléctrico, Trabajos temporales en altura, etc.

- En general, el Adjudicatario participará en cuantas reuniones, visitas y/o inspecciones le sean requeridos en temas de seguridad por SCPSA y tendrá a disposición del Servicio de Prevención de SCPSA durante toda la obra o prestación del Servicio, toda la documentación exigida en estas condiciones.

- Todas las empresas adjudicatarias, sus contratas y subcontratas, llevarán a cabo la investigación de todos sus accidentes y los comunicará a SCPSA.

- El Adjudicatario tendrá a disposición de SCPSA sus procedimientos de evacuación y conciertos de atención médica en los trabajos para el supuesto de accidente laboral, así como la relación de su material de primeros auxilios.

- El adjudicatario no podrá subcontratar los trabajos sin la autorización de SCPSA. En este supuesto, las exigencias a la empresa subcontratada o autónomos serán idénticas a las recogidas en este documento, siendo el Adjudicatario, ante SCPSA, la responsable de la exigencia y de los incumplimientos.

- SCPSA, por si misma o por empresa contratada, podrá inspeccionar la realización de los trabajos, tanto en sus contenidos materiales como de seguridad.

- El Adjudicatario concertará operaciones de seguro que cubran la previsión de riesgos derivados del trabajo respecto a sus trabajadores. A tal efecto, suscribirá una póliza de responsabilidad civil. Dichas pólizas se acreditarán con carácter previo a la realización de los trabajos y estarán en todo momento a disposición de SCPSA.

- El Adjudicatario deberá disponer de protocolo propio de medidas preventivas frente al COVID19 donde estén contemplados las actividades/trabajos a realizar para SCPSA o similares, el cual pondrá a disposición de SCPSA antes del inicio de los trabajos. En general, este protocolo deberá basarse en las directrices vigentes de las Administraciones competentes en la materia (Ministerio de Sanidad, INSST, ISPLN, etc).

- El Adjudicatario seguirá las medidas adicionales que SCPSA tenga establecidas para el trabajo de Proveedores en centros y lugares de trabajo de su titularidad, servicios a la Ciudadanía y cualesquiera específica que se pudiese fijar para su actividad concreta. (Aplicable mientras se mantenga la alerta sanitaria COVID19 según las Autoridades Sanitarias y/o SCPSA).

ANEXO VI. OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

1. Obligaciones del encargado del tratamiento

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

a) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de SCPSA.

   Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente a SCPSA.

c) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de SCPSA, que contenga:

   1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actué el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.

   2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.

   3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.

   4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:

      a. La seudoanimización y el cifrado de datos personales.

      b. La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

      c. La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

      d. El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

d) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa de SCPSA, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento de SCPSA, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, SCPSA identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará a SCPSA de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

e) No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito a SCPSA, con una antelación de un mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si SCPSA no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte SCPSA. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante SCPSA en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

f) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.

g) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.

h) Mantener a disposición de SCPSA la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.

i) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

j) Asistir a SCPSA en la respuesta al ejercicio de los derechos de:

1. Acceso, rectificación, supresión y oposición.

2. Limitación del tratamiento.

3. Portabilidad de datos.

4. A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles).

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección ProteccionDatos@mcp.es de SCPSA. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

k) Derecho de información

El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con SCPSA antes del inicio de la recogida de los datos.

l) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento notificará a SCPSA, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas y a través del correo ProteccionDatos@mcp.es, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

a. Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

b. El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

c. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

d. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

Corresponde al encargado del tratamiento comunicar en el menor tiempo posible las violaciones de la seguridad de los datos a los interesados, cuando sea probable que la violación suponga un alto riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

La comunicación debe realizarse en un lenguaje claro y sencillo y deberá, como mínimo:

1. Explicar la naturaleza de la violación de datos.

2. Indicar el nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

3. Describir las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

4. Describir las medidas adoptadas o propuestas por el responsable del tratamiento para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

m) Dar apoyo a SCPSA en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

n) Dar apoyo a SCPSA en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

o) Poner a disposición de SCPSA toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen SCPSA u otro auditor autorizado por él.

p) Implantar las medidas de seguridad siguientes que permitan:

1. Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

2. Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

3. Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.

4. Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

q) Designar un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable.

r) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado a SCPSA.

No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente boqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

ANEXO VII. MODELO DE AVAL

La entidad (razón social de la entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca), NIF, con domicilio (a efectos de notificaciones y requerimientos) en la calle/plaza/avenida, código postal, localidad, y en su nombre (nombre y apellidos de los apoderados), con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta del bastanteo de poderes que se reseña en la parte inferior de este documento, AVALA a:

(razón social del avalado), NIF…….. en virtud de lo dispuesto por la Ley Foral 2/2018, de 13 de Abril de Contratos Públicos y los pliegos reguladores de la contratación en concepto de garantía definitiva para responder de las obligaciones derivadas de la adjudicación del contrato del "…….. Expediente……..", ante Servicios de la Comarca de Pamplona, S.A. con NIF A31118441, por importe de ……..€.

La entidad avalista declara bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos previstos en el artículo 56.2 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. Este aval se otorga solidariamente respecto al obligado principal, con renuncia expresa al beneficio de excusión y con compromiso de pago al primer requerimiento de SCPSA y con renuncia expresa a la oposición de cualquier clase de excepción cualquiera que sea su naturaleza.

El pago de las responsabilidades derivadas de este documento se llevará a efecto en el plazo máximo de los 15 días laborables siguientes al de la fecha de recepción del Requerimiento del Beneficiario por el Banco y se llevará a efecto mediante transferencia bancaria a favor del Beneficiario.

El Beneficiario podrá ejecutar el presente aval total o parcialmente en sucesivas ocasiones, hasta el Importe Máximo Garantizado. Cualquier cantidad abonada por el Banco en relación con lo dispuesto en esta garantía reducirá el Importe Máximo Garantizado en idéntica proporción.

El presente aval estará en vigor hasta que SCPSA autorice su cancelación o devolución de acuerdo con lo establecido en la Ley Foral de Contratos Públicos y legislación complementaria.

El presente aval ha sido inscrito, en esta misma fecha, en el Registro Especial de Avales con el número:
……

(Lugar y fecha)
(razón social de la entidad)
(firma de los apoderados)

Bastanteo de poderes por la Asesoría Jurídica de la CGD o Abogacía del Estado		
Provincia	**Fecha**	**Número o código**

ANEXO VIII. MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO

D.

.....

en representación de la compañía aseguradora .....

.....

CERTIFICA

Que la empresa ..... tiene suscrita con esta compañía la póliza de responsabilidad civil nº ..... que incluye las siguientes coberturas, considerándose tanto a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona como Servicios de la Comarca de Pamplona, S.A. y los empleados de ambas, terceros frente al adjudicatario *(a continuación, marque SI o NO en cada casilla y rellene los espacios en blanco)*:

- Responsabilidad Civil Explotación: Límite de indemnización _____ Euros.

- ☐ (Marque SÍ procede o NO procede) Responsabilidad Civil de Productos: Límite de indemnización _____ Euros. *Sólo será exigible cuando el objeto del contrato implique la fabricación, entrega o suministro de productos o bienes.*

- ☐ (Marque SÍ procede o NO procede) Responsabilidad Civil Post – trabajos. Mínimo de indemnización por siniestro _____ * Euros (duración mínima 1 año). *Solo será exigible cuando a la vista del objeto del contrato puedan resultar daños posteriores a la ejecución del contrato.*

La Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil General incluye:

- ☐ (Marque SÍ procede o NO procede) Responsabilidad Civil por Contaminación Medioambiental Accidental. *Esta sólo será exigible cuando haya riesgo de Contaminación Medioambiental Accidental.*

- ☐ (Marque SÍ procede o NO procede) Responsabilidad Civil Patronal. *Esta sólo se requerirá cuando el adjudicatario disponga de personal contratado o cualquier otro personal dependiente.*

- ☐ (Marque SÍ procede o NO procede) Responsabilidad Civil Contratistas y Subcontratistas. *Sólo será exigible cuando haya subcontratistas.*

- ☐(Marque SÍ procede o NO procede) Responsabilidad Civil Profesional. *Sólo sería necesario si el adjudicatario dispone de técnicos en su plantilla cuya intervención sea necesaria para la realización de la actividad objeto de licitación.*

- ☐(Marque SÍ procede o NO procede) Responsabilidad Civil Participación en UTE. *Sólo se requerirá en caso de que se licite en UTE.*

La presente póliza está en vigor hasta el día _____, estándo el asegurado al corriente en el pago de la prima del seguro.

Durante la ejecución del contrato "_____”.

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido y firmo el presente en ..... a …… de …… de 20…

(firma y sello)