Servicio Andaluz de Empleo
CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y COMERCIO

MEMORIA JUSTIFICATIVA

Servicios Profesionales para el mantenimiento de una unidad de atención telefónica de primer nivel para los servicios de gestión de citas previas para oficinas de empleo, evaluación de servicios y programas de empleo y comprobación de disponibilidad para ofertas de empleo.

CESAR MARTIN NUÑEZ		06/06/2018	PÁGINA 1 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwcAW3Xx90TM0207VjE2TViVkJE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

0 TABLA DE CONTENIDOS

0 TABLA DE CONTENIDOS 2
1 OBJETO 3
1.1 JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD Y EFICACIA DE LA CONTRATACIÓN 3
1.2 CONFIGURACIÓN DEL CONTRATO: 4
2 TIPO DE CONTRATO, PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y TRAMITACIÓN. 5
3 PRESUPUESTO BASE DE LICITACION Y VALOR ESTIMADO 5
3.1 FACTURACION 6
3.2 PLAZO DE EJECUCIÓN 7
3.3 GARANTÍA Y SOPORTE 7
4 CONFIGURACION DE LA LICITACION 7
4.1 CRITERIOS DE SELECCIÓN: CLASIFICACIÓN / SOLVENCIA ECONÓMICA TÉCNICA O PROFESIONAL EXIGIDA 7
4.2 CRITERIOS DE ADJUDICACION 9
4.3 ADMISIBILIDAD DE VARIANTES 12
5 EJECUCION DEL CONTRATO 12
5.1 CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN: 12
5.2 SUBCONTRATACIÓN 13
5.3 ANS, PENALIDADES Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN 13
5.4 MODIFICACIONES DEL CONTRATO 15
6 PROPIEDAD, SEGURIDAD, CONFINDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL 15
6.1 Seguridad y Confidencialidad 15
6.2 Protección de Datos de Carácter Personal 16
7 CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DEL CONTRATO: 16

CESAR MARTIN NUÑEZ		06/06/2018	PÁGINA 2 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwcAW3Xx90TM0207VjE2TViVkJE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

1 OBJETO

La presente memoria va dirigida a fundamentar jurídicamente y conforme a lo dispuesto en el artículo 116 de la LCSP, la contratación de los servicios cuyo objeto consiste en el mantenimiento de una unidad de atención telefónica de primer nivel para los servicios de gestión de citas previas para oficinas de empleo, evaluación telefónica de servicios y programas de empleo y comprobación de disponibilidad para ofertas de empleo.

1.1 JUSTIFICACION DE LA NECESIDAD Y EFICACIA DE LA CONTRATACIÓN

El Servicio Andaluz de Empleo, continúa avanzando en el desarrollo de dispositivos y procedimientos del sistema de gestión de las políticas activas de empleo, que refuercen su papel como instrumento eficiente para la mejora de la empleabilidad de la población andaluza, acercando los servicios a la ciudadanía a través de las tecnologías de información y comunicación y facilitando el acceso al empleo.

Siendo particularmente competencia del Servicio Andaluz de Empleo la intermediación laboral, mediante la clasificación de la demanda de empleo y dinamización de la oferta de empleo, facilitando el ajuste entre empleadores y demandantes de empleo, el fomento del empleo y de su calidad y estabilidad, la promoción y el desarrollo del empleo local, la promoción de la inserción laboral de las personas desempleadas, entre otras, y dado el volumen tan importante de destinatarios de estas competencias, se hace más necesario la implantación de canales que sirvan de apoyo para la prestación de los servicios para el empleo.

Teniendo en cuenta estas necesidades, junto al volumen de usuarios por parte de los Servicios de Empleo como consecuencia de las elevadas tasas de paro que aún mantiene la Comunidad Autónoma de Andalucía, se precisa la atención a través de un servicio multicanal destinado a la población andaluza, que aporte recursos necesarios para garantizar un servicio de calidad y una gestión ágil y rápida a la ciudadanía.

Además, el Servicio Andaluz de Empleo dispone de un modelo de gestión en las oficinas de Empleo de Andalucía, basado en el acceso a las mismas a través de Cita Previa. Este modelo se ha consolidado y ha supuesto un avance importante para la gestión, así como un cambio en la forma de acceder a las oficinas de empleo por parte de las personas usuarias de los servicios para el empleo, evitando colas y esperas innecesarias para ser atendidos y mejorando las condiciones de trabajo de las oficinas de Empleo. Uno de los canales de acceso a la cita previa, es el telefónico que precisa de servicios de tele operación.

En las condiciones actuales del Servicio Andaluz de Empleo, este no dispone de la infraestructura ni de los recursos con experiencia necesarios para la prestación de servicios multicanal de calidad y por tanto, para llevar a cabo esta importante tarea se considera que el mejor modo de alcanzar los objetivos anteriormente citados es proceder a la licitación del mantenimiento de una unidad de atención telefónica

CESAR MARTIN NUÑEZ		06/06/2018	PÁGINA 3 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwcAW3Xx90TM0207VjE2TViVkJE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

de primer nivel para los servicios de gestión de citas previas para oficinas de empleo, evaluación telefónica de servicios y programas de empleo y comprobación de disponibilidad para ofertas de empleo.

Estos servicios serán prestados por agentes tele operadores con formación específica en las áreas en que el Servicio Andaluz de Empleo es competente, lo que permite dar una respuesta rápida y eficiente a las necesidades de la ciudadanía y un apoyo continuo a la actividad del canal de atención presencial del Servicio Andaluz de Empleo.

Para garantizar la correcta prestación de los servicios, se necesita un volumen de recursos muy elevado. Este volumen no será fijo sino que variará en función del día de la semana, la hora del día e incluso del mes del año para equilibrar los recursos necesarios a la demanda real de los distintos servicios, por lo que la disponibilidad, flexibilidad y celeridad a la hora de realizar modificaciones son factores primordiales para garantizar el éxito de los servicios objeto del contrato.

Por todo lo anterior, esta contratación resulta necesaria para poder continuar prestando los servicios de gestión de citas previas para oficinas de empleo, evaluación de servicios y programas de empleo y comprobación de disponibilidad para ofertas de empleo que viene prestando el Servicio Andaluz de Empleo.

1.2 CONFIGURACIÓN DEL CONTRATO:

☒ **No procede división en lotes**, conforme a lo establecido en el artículo 99 de LCSP, por concurrir, el siguiente motivo:

La razón principal por la que se ha decidido no subdividir en lotes los trabajos a contratar es que las distintas actuaciones que se precisan para cumplir con el objeto del contrato constituyen una unidad funcional que opera con procedimientos comunes, y de forma flexible y polivalente entre los distintos servicios. La ejecución independiente de estas actuaciones, desde el punto de vista técnico, podría comportar el riesgo de dificultar la adecuada ejecución del contrato.

La división en lotes para la prestación de los distintos servicios, sólo aportaría complejidad en la gestión de los mismos, con el consiguiente incremento del coste asociado a la misma, sin ninguna contraprestación para la Administración Pública en cuanto a nivel de especialización o competencia entre contratistas se refiere.

Es más, el fraccionamiento del objeto del contrato conllevaría asociado una disminución de la flexibilidad y polivalencia de los recursos necesarios para la prestación de los distintos servicios. Actualmente, además de los recursos que componen los equipos de trabajo de los diferentes servicios, se exige al contratista de este servicio disponer de grupos de agentes polivalentes que pueden en un momento dado atender las llamadas de un servicio y, en otro momento, cubrir las bajas de los recursos de otros servicios para los que también han sido formados, vacaciones, reforzar periodos de mayor actividad, etc. lo que comporta una optimización del coste de prestación de los servicios (no solo de la gestión) y una mayor eficiencia.

CESAR MARTIN NUÑEZ		06/06/2018	PÁGINA 4 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwcAW3Xx90TM0207VjE2TViVkJE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Por todo lo anterior, se decide no dividir el objeto de esta licitación en lotes.

2 TIPO DE CONTRATO, PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y TRAMITACIÓN.

Calificación del contrato	Procedimiento de licitación:	Tipo de tramitación:
❑ Obras	☐ Adjudicación directa.	❑ Ordinaria
☒ Servicios	☒ Abierto.	☒ Urgente
❑ Suministros	☐ Abierto simplificado. Abierto Simplificado-sumario	❑ Emergencia
❑Mixto: Prestación Principal:	☐ Restringido.	
	☐ Licitación con Negociación.	
	☐ Negociado sin publicidad	
	☐ Basado en Acuerdo Marco	

La necesidad de iniciar la tramitación con el carácter de urgencia viene determinada por la necesidad de garantizar la continuidad de la prestación de los servicios objeto del contrato, que en la actualidad se prestan a través de una Encomienda de Gestión a la empresa pública SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. (SANDETEL), cuya vigencia finaliza en el mes de julio. Garantizar la continuidad en la prestación de los servicios de citas previas para oficinas de empleo, permitirá a los usuarios continuar utilizando el canal telefónico para acceder a la prestación de servicios y programas en materia de políticas activas de empleo. Por otra parte, la gestión de ofertas de empleo que se lleva a cabo a diario en las oficinas de empleo, requiere de la comprobación diraria de disponibilidad necesaria de los candidatos a las mismas para poder incorporarse a los procesos de selección. Por último, la evaluación de servicios y programas de empleo, solo resulta efectiva si se lleva a cabo en un momento cercano a la recepción del servicio o a su finalización como beneficiario de algún programa de empleo.

3 PRESUPUESTO BASE DE LICITACION Y VALOR ESTIMADO

El presupuesto máximo de licitación de los trabajos descritos asciende a la cantidad de UN MILLÓN OCHOCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL QUINIENTOS SESENTA Y CUATRO EUROS CON OCHO CÉNTIMOS, IVA INCLUIDO (1.837.*564,08* €, I.V.A. Incluido), con cargo a las aplicaciones presupuestarias que a continuación se relacionan:

Anualidad	Partida Presupuestaria	Importe Máximo (IVA incluido)
2018	1539010000 G/32L/22709/00 01	153.130,34 €
2019	1539010000 G/32L/22709/00 01	918.782,04 €
2020	1539010000 G/32L/22709/00 01	765.651,70 €
TOTAL		**1.837.564,08 €**

CESAR MARTIN NUÑEZ | 06/06/2018 | PÁGINA 5 / 16
VERIFICACIÓN | NJyGwcAW3Xx90TM0207VjE2TViVkJE | https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

Este presupuesto supone la cantidad de *UN MILLÓN QUINIENTOS DIECIOCHO MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y OCHO EUROS* (1.518.648,00 €) sin incluir el I. V. A.

El presupuesto de licitación coincide con el importe estimado:

❑ Sí;

☒ No, debido a que se prevé la posibilidad de PRÓRROGAR el contrato hasta 24 meses adicionales. La cuantía asociada al periodo máximo de prórroga es igual al presupuesto máximo de licitación.

La determinación de las tarifas máximas de licitación está basada en el histórico de las tarifas ofertadas para los diferentes perfiles solicitados por los distintos proveedores que han licitado a contratos de similar objeto, actualizándolas con los correspondientes incrementos de IPC mínimos garantizados por el Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center para las distintas anualidades en las que este contrato estará vigente. Así, tomando como referencia las tarifas mencionadas para los deferentes perfiles se obtienen las siguientes tarifas de licitación:

Perfil Operador básico agente telefónico: 16,20 (Tarifa/hora (IVA excl.)

Para el cálculo de presupuesto máximo de licitación, se han tenido en cuenta las horas efectivamente ejecutadas para la prestación de los servicios que son objeto del contrato en el último año completo, es decir, 2017, teniendo en cuenta que no hay previsión de incremento de la demanda de estos servicios por parte de la ciudadanía, en tanto que las previsiones de evolución del mercado de trabajo son optimistas. Así, en al año 2017 se ejecutaron un total de 46.866 horas de gestión, lo que equivale a una media mensual de 3.906 horas de gestión, a la que una vez aplicada la tarifa de perfil operados básico agente telefónico, se obtendría un importe medio mensual de 63.277 . Teniendo en cuenta que la duración estimada para el contrato es de 24 meses, el presupuesto total del mismo ascendería a la cantidad de 1.518.648 €, IVA excluido.

3.1 FACTURACION

La facturación se efectuará mensualmente y el importe de la misma será el derivado de la aplicación de las tarifas contenidas en la oferta de licitador que resulte adjudicatario.

El licitador deberá repercutir en la tarifa ofertada todos los costes en los que prevea incurrir para la prestación de los servicios objeto de contratación.

CESAR MARTIN NUÑEZ		06/06/2018	PÁGINA 6 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwcAW3Xx90TM0207VjE2TViVkJE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

La facturación se efectuará según los servicios, dedicación y trabajos realmente realizados, no teniendo derecho a recibir percibir ninguna si no se efectuara servicio ninguno.

El proveedor deberá entregar al Servicio Andaluz de Empleo las certificaciones de los servicios prestados en los tres días siguientes hábiles a la finalización del período mensual a facturar. Tras la validación de las certificaciones por parte del Servicio Andaluz de Empleo, el proveedor procederá a entregar las correspondientes facturas en los plazos legalmente establecidos.

PARA TODOS LOS SERVICIOS prestados a través de este contrato, el importe de la facturación mensual se obtendrá de aplicar la tarifa ofertada por el número de horas efectivamente ejecutadas para la prestación de dichos servicios.

3.2 PLAZO DE EJECUCIÓN

La ejecución del contrato se llevará a cabo en los siguientes plazos:

Periodo inicial	24 meses
Prórroga	24 meses

3.3 GARANTÍA Y SOPORTE

Todos los trabajos realizados en el marco de la duración del contrato tendrán una garantía de TRES (3) meses a partir de la recepción formal de los mismos por parte del Servicio Andaluz de Empleo. Durante el periodo de garantía se ofrecerá soporte telefónico y, de ser necesario, presencial en las instalaciones del Servicio Andaluz de Empleo, para aclaración de dudas y resolución de los problemas que se planteen en relación a los trabajos realizados durante la vigencia de este contrato.

4 CONFIGURACION DE LA LICITACION

4.1 CRITERIOS DE SELECCIÓN: CLASIFICACIÓN / SOLVENCIA ECONÓMICA TÉCNICA O PROFESIONAL EXIGIDA

Se requiere para la contratación la siguiente clasificación: ❑ No; ☒ Sí /CPV:79512000-6 (Centro de llamadas)
Se requiere para la contratación la siguiente solvencia:

☒ **Solvencia económica**	La solvencia económica y financiera se acreditará por el medio o los medios que se señalan a continuación**: ALTERNATIVOS** ☒ 1. Declaración Jurada relativa a la cifra anual de negocios, del licitador o candidato que, referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos deberá ser **al menos una vez y medio el valor**

CESAR MARTIN NUÑEZ		06/06/2018	PÁGINA 7 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwcAW3Xx90TM0207VjE2TViVkJE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

	anual del contrato (1.138.993,5 €) El volumen anual de negocios del licitador se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil. ☒ 2. En el caso de profesionales que no tengan la condición de empresarios, justificación de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales, con indicación expresa de los riesgos cubiertos y de su plazo mínimo de vigencia o fecha de vencimiento, por un importe mínimo del presupuesto del contrato (1.518.648€). La acreditación de este requisito se efectuará por medio de certificado expedido por el asegurador, en el que consten los importes y riesgos asegurados y la fecha de vencimiento del seguro, y mediante el documento de compromiso vinculante de suscripción, prórroga o renovación del seguro, en los casos en que proceda. ☒ 3. El patrimonio neto según el balance correspondiente al último ejercicio económico de las cuentas anuales aprobadas deberá superar el 20 por 100 del importe del contrato. El patrimonio neto del licitador se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas correspondientes al último ejercicio cerrado y depositadas en el Registro Mercantil u oficial que corresponda, si está vencido el plazo de presentación y se encuentran depositadas; si no lo estuvieran, deben presentarlas acompañadas de la certificación de su aprobación por el órgano de administración competente. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil deberán presentar sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.
❑ **Solvencia técnica**	
☒ **Solvencia Profesional**	Una relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos. Se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización

CESAR MARTIN NUÑEZ		06/06/2018	PÁGINA 8 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwcAW3Xx90TM0207VjE2TViVkJE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

	de la prestación; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente. A efectos de determinar la correspondencia entre los trabajos acreditados y los que constituyen el objeto del contrato, cuando exista clasificación aplicable a este último se atenderá al grupo y subgrupo de clasificación al que pertenecen unos y otros, y en los demás casos a la coincidencia entre los dos primeros dígitos de sus respectivos códigos CPV. El requisito mínimo será que el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70% del valor estimado del contrato, o de su anualidad media si esta es inferior al valor estimado del contrato, en servicios de igual o similar naturaleza que los que constituye el objeto del contrato.

4.2 CRITERIOS DE ADJUDICACION

Para la valoración por juicio de valor, se presentará una memoria alusiva a la planificación y organización de los trabajos objeto del contrato. La memoria tendrá una puntuación máxima de 50 puntos en función de la inclusión o no de los items considerados fundamentales y de la adecuación de éstos para la prestación de los trabajos licitados. Dicha memoria, no podrá superar los 60 folios escritos a una cara y con un tamaño de letra de 12, ANEXOS incluidos.

La memoria deberá acompañarse de una copia en soporte digital (CD, DVD o memoria USB).

Los aspectos a describir en la memoria serán los siguientes:

- **Relación y descripción de la infraestructura propuesta** para la prestación de los servicios y de los materiales de apoyo. Ubicación y tiempo de despliegue.
  - Descripción del Centro de Trabajo Principal, ubicación, número de salas de reuniones y de formación, número de puestos de trabajos disponibles, recursos materiales, etc.
  - Descripción del Centro de Trabajo de Respaldo (en caso de que lo hubiera), ubicación, número de salas de reuniones y de formación, número de puestos de trabajos disponibles, recursos materiales, etc.
  - Ratio de puestos disponibles para la bolsa de refuerzo de agentes.
- **Modelo de relación y seguimiento de la actividad propuesto:** Definición del organigrama del equipo puesto por la empresa licitadora a disposición del proyecto y de la interlocución con el Servicio Andaluz de Empleo. Descripción del contenido de los informes aportando información sobre las fechas de entrega:
  - **Currículos y títulos del Jefe de Proyecto, Formadores, de la estructura de Dirección de Proyecto y de todos los perfiles** que la empresa licitadora destine a la ejecución del contrato así como documentación acreditativa de la formación y experiencia reportada, en especial en servicios similares para la Administración Pública.
  - Currículo Tipo propuestos para los distintos perfiles solicitados.

CESAR MARTIN NUÑEZ		06/06/2018	PÁGINA 9 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwcAW3Xx90TM0207VjE2TViVkJE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

- Ejemplos de informes de seguimiento propuestos:
  - Informes de actividad del servicio
  - Informes de productividad
  - Informes de evaluación del desempeño
  - Informes de incidencias técnicas
  - Etc.

- **Modelo de producción:** Detalle de la metodología propuesta para llevar a cabo las actividades y conseguir los objetivos finales, incluyendo las aprobaciones e indicando:
  - Tiempos de respuesta para la ampliación/disminución del nº de recursos.
  - Bolsa de Agentes de refuerzo
    - Ratio de agentes
    - Política de mantenimiento de bolsa
  - Ratio de coordinación/ agentes
  - Gestión de dimensionamiento: metodología e indicadores propuestos para amoldar en todo momento el dimensionamiento de la Unidad a la demanda de los servicios.
  - Registro de Horas de trabajo
  - Control Absentismo
  - Control de la rotación del personal
  - Plan de formación y mejora continúa. El plan de formación propuesto deberá dejar constancia de:
    - Concreción de los cursos: cantidad, programa y horas formativas.
    - Los objetivos perseguidos con cada acción formativa.
    - El sistema de evaluación del grado de consecución de los objetivos perseguidos.
    - Personas que intervendrán.
    - Presupuesto destinado a la formación del personal.
    - Horas de formación por perfil asumidas por el adjudicatario sin cuantía para el proyecto.
- **Plan de Calidad del Contrato y seguimiento del servicio:** Procedimientos y recursos que se van a aplicar para medir y determinar si los resultados obtenidos son los esperados, definiendo quienes serán los responsables de ejecutarlos y con qué periodicidad. Métricas de seguimiento. Metodologías de calidad empleadas.
- Detalle de la **Evaluación del desempeño y Plan de Incentivación** propuesto para evitar la rotación, minimizar el absentismo y aumentar la satisfacción del personal; especificando los aspectos que se tendrán en cuenta, los objetivos que se persiguen, la forma de cálculo y de aplicación, la frecuencia y las cuantías, si las hubieras, de incentivos y la manera en que éstas serán distribuidas.

Las ponderaciones de los criterios seleccionados de evaluación de ofertas para la elaboración del informe para la presente contratación serán, por tanto, los siguientes:

Orden	Criterio	Puntuación máxima

CESAR MARTIN NUÑEZ		06/06/2018	PÁGINA 10 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwcAW3Xx90TM0207VjE2TViVkJE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

A) CRITERIOS QUE DEPENDEN DE JUICIO DE VALOR		
1º	**Modelo de producción:** Detalle de la metodología propuesta para llevar a cabo las actividades y conseguir los objetivos finales, incluyendo una descripción las tareas propias del Servicio, responsabilidades, objetivos perseguidos, metodología e indicadores propuestos para amoldar en todo momento el dimensionamiento de la Unidad a la demanda del servicio, gestión de la bolsa de refuerzo, etc...	20
2º	**Plan de Calidad** Procedimientos y recursos que se van a aplicar para medir y determinar si los resultados obtenidos son los esperados, definiendo quienes serán los responsables de ejecutarlos y con qué periodicidad. Métricas de seguimiento. Metodologías de calidad empleadas.	10
3º	**Relación y descripción de la infraestructura** propuesta para la prestación de los servicios y de los materiales de apoyo. Descripción de las Sede de Trabajo y tiempo de despliegue	10
4º	**Modelo de relación y seguimiento propuesto** Modelo de relación con el Servicio Andaluz de Empleo para garantizar el control y el seguimiento del trabajo, descripción del organigrama propuesto para la ejecución del contrato, capacidad del personal responsable del proyecto, número y descripción del contenido de los informes que elaborarán, fechas de entrega, etc	5
5º	**Plan Evaluación e incentivación de los recursos del servicio** Detalle del plan de evaluación e incentivación propuestos para el personal: aspectos que tendrá en cuenta,objetivos que persigue, forma de cálculo y de aplicación, frecuencia, etc.	5

B) CRITERIOS QUE DEPENDEN DE FÓRMULAS		
6º	**Ubicación de los Servicios:** Se valorará con 15 puntos el hecho de que el adjudicatario disponga durante el tiempo de ejecución de este contrato de una sede de respaldo, ubicada a una distancia mínima de 200 kms del centro de trabajo principal y con capacidad mínima para cubrir el 20% de los servicios de Cita Previa Si oferta una sede de respaldo a más de 200km -> 15 puntos, en caso contrario, 0 puntos.	15

CESAR MARTIN NUÑEZ		06/06/2018	PÁGINA 11 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwcAW3Xx90TM0207VjE2TViVkJE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

7º	**Proposición Económica:** La fórmula será tal que se asignará a la mejor oferta la mayor puntuación y el resto se puntuará de forma inversamente proporcional. PL = (MO/OL) * 35 Dónde: PL = Puntuación del licitador MO = Mejor Oferta OL = Oferta del licitador	35

Se considerará que la proposición no podrá ser cumplida como consecuencia de la inclusión de valores anormales o desproporcionados en el caso de que sea inferior al coste laboral derivado del Convenio Colectivo aplicable, de acuerdo con lo establecido en el presente pliego.

4.3 ADMISIBILIDAD DE VARIANTES

En la presente licitación se admiten variantes: ☒ No; ❑ Sí, (*describir*)

5 EJECUCION DEL CONTRATO

5.1 CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN:

☒ Sí, Describir:

Cumplimiento de normativa legal y convencional: Las personas físicas o jurídicas que pretendan participar en la licitación de este contrato, deberán cumplir con las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo y, en particular, con las condiciones establecidas por el último Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center, así como de los derechos adquiridos por las plantillas.

La persona adjudicataria además de cumplir, respecto de las personas trabajadoras vinculadas a la ejecución del contrato, las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo, deberá cumplir el convenio colectivo aplicable, respetando las condiciones que, respecto a la subrogación de personas trabajadoras se

CESAR MARTIN NUÑEZ		06/06/2018	PÁGINA 12 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwcAW3Xx90TM0207VjE2TViVkJE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

establezcan en dicho convenio y abonando, en todo caso, al menos el salario recogido en el mismo según la categoría profesional que le corresponda a la persona trabajadora.

Es condición especial de ejecución mantener la plantilla de trabajadores y trabajadoras adscritos a la ejecución del contrato sin que proceda suspensión o extinción de los contratos de trabajo de la plantilla salvo las suspensiones o extinciones consecuencia de la voluntad de la persona trabajadora, de despidos disciplinarios, disconformidad de la Administración o modificación del contrato por razones de estabilidad presupuestaria y salvo que por circunstancias sobrevenidas la empresa se encuentre en algunos de los supuestos previstos en el artículo 51 del Estatuto de los Trabajadores.

5.2 SUBCONTRATACIÓN

El presente pliego prevé subcontratación:

☒ No

❑ Sí

5.3 ANS, PENALIDADES Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN

Se establecen penalidades: ❑ No; ☒ Sí:

- 0,5% del importe del contrato por cada día de retraso en el inicio de los trabajos y por cada día de incumplimiento de los plazos previstos para la ejecución del servicio.
- Se aplicará una penalización del 1% del importe total de facturación mensual por cada día de retraso en la puesta en funcionamiento o en la reparación/sustitución del equipamiento dañado afecto al puesto de trabajo.
- Cuando a lo largo de un mes natural se produzca una rotación de personal mayor del 15%, por cada 1% adicional sobre el porcentaje máximo establecido, se penalizará con el 2% de la facturación mensual correspondiente hasta un máximo del 10% de penalización.
- De igual forma, cuando a lo largo de un año natural se produzca una rotación de personal mayor del 20%, por cada 1% adicional sobre el porcentaje máximo establecido, se penalizará con el 2% de la facturación anual correspondiente hasta un máximo del 10% de penalización.
- En los supuestos de incumplimiento de la condiciones especiales de ejecución previstas se establecen las siguientes penalidades:

  - En el supuesto de incumplimiento de las obligaciones laborales respecto de las personas trabajadoras vinculadas a la ejecución del contrato, se retendrán las facturas correspondientes al importe no satisfecho por el tiempo que tarde el adjudicatario en resolver el requerimiento.
    Una vez calculado el importe no satisfecho al trabajador, se penalizará con un 10% del mismo hasta alcanzar la cantidad máxima del 5% del importe total del contrato. En tal caso se podrá proceder a la resolución del contrato.
  - Si se incumpliera la condición especial de mantenimiento la plantilla de trabajadores y trabajadoras adscritos a la ejecución del contrato, se penalizará con un 0,5% del importe total del contrato por recurso afectado, siempre que la modificación sea sin el consentimiento y por causas ajenas al

CESAR MARTIN NUÑEZ		06/06/2018	PÁGINA 13 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwcAW3Xx90TM0207VjE2TViVkJE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

trabajador, pudiendo llegar a resolverse el contrato si se llegase a modificar más de un 20% de la plantilla.

Causas de específicas de resolución, en los términos del artículo 211 LCSP: ❑ No; ☒ Sí:

1. Según lo dispuesto en el apartado 2 de la Disposición adicional cuarta de la Ley 3/2012, de 21 de septiembre, de Medidas Fiscales, Administrativas, Laborales y en materia de Hacienda Pública para el reequilibrio económico-financiero de la Junta de Andalucía y a los efectos del artículo 211 g) de la LCSP, será causa de resolución del presente contrato la aplicación de medidas de estabilidad presupuestaria, acordadas por los órganos de gobierno o legislativos competentes, que provoquen la reducción de la financiación prevista en el documento contractual.
2. Asimismo, podrán ser causas de resolución del contrato:
- La falsedad en el nivel de conocimientos o en la experiencia del personal propuesto, deducida del contraste entre los valores declarados y los conocimientos reales demostrados durante la ejecución de los trabajos.
- La detección de falsedades en la información o en la documentación elaborada por la empresa adjudicataria.
- El incumplimiento reiterado en la forma o fecha de entrega de la documentación acordada o la persistencia de disconformidades previamente notificadas por el Servicio Andaluz de Empleo sobre la prestación del servicio. Se considerará que se produce este supuesto, cuando, en caso de existir disconformidades respecto a la forma y modo de resolución de los problemas e incidencias que surjan en la prestación de los servicios contratados por cualquiera de los recursos empleados por la adjudicataria, una vez transcurridos tres días hábiles siguientes desde su comunicación por parte del Servicio Andaluz de Empleo, estos no se hubieran corregido.
- La ausencia de prestación de servicio por parte de la empresa adjudicataria por más de dos días laborales sin causa justificada podrá ser motivo de la rescisión del contrato de forma unilateral por parte del Servicio Andaluz de Empleo sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización por daños y perjuicios.
- El hecho de que los perfiles dispuestos no cumplan con los requisitos demandados y/o los comprometidos por el ADJUDICATARIO en la Oferta Técnica presentada:
    - En el supuesto que el servicio se viese afectado de forma negativa como consecuencia de que el contratista hubiese sustituido al personal facultativo adscrito a la realización de los trabajos, podrá ser considerada como causa de resolución del contrato (tómese como referencia la Resolución 546/2015 de 12 Junio 2015, Rec. 458/2015, del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales).
    - La oferta deberá incluir relación nominal del personal técnico que va a participar en el contrato con el compromiso de su adscripción al mismo, firmada por el representante de la empresa licitadora. Una vez abiertas y valoradas las ofertas y antes de procederse a la adjudicación del contrato, el licitador cuya proposición resulte seleccionada por el órgano de contratación como la más ventajosa económicamente deberá acreditar la disposición del equipo de trabajo. La adscripción de medios a la ejecución del contrato tendrá el carácter de obligación contractual esencial y será de obligado cumplimiento para el contratista adjudicatario.

CESAR MARTIN NUÑEZ		06/06/2018	PÁGINA 14 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwcAW3Xx90TM0207VjE2TViVkJE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Salvo acuerdo de ambas partes, el plazo máximo para el comienzo de prestación de servicios objeto del pliego será de 30 días naturales a contar desde la fecha de formalización del contrato. En este plazo deberán estar disponibles la totalidad de los recursos incluidos en la composición inicial del equipo de trabajo, no pudiendo el ADJUDICATARIO retrasar la incorporación de ninguno de ellos. Sobrepasar este plazo en 7 días naturales puede ser causa de resolución del contrato, sin perjuicio de la toma de otras medidas que se consideren oportunas y la solicitud de las penalizaciones pertinentes en base a lo indicado en el presente pliego.

ANS: ❑ No; ☒ Sí, Ver ANEXO I.

5.4 MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Se prevé modificación del contrato:
☒ No
❑ Sí, por importe: (*describir*), que supone un *XX*% del precio inicial.

6 PROPIEDAD, SEGURIDAD, CONFINDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

6.1 Seguridad y Confidencialidad

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades no explícitamente mencionados en este sentido en el contrato sin el consentimiento, por escrito, del Servicio Andaluz de Empleo.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, sin el consentimiento expreso, por escrito, del Servicio Andaluz de Empleo.

Los licitadores aportarán una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

En cualquier caso, el adjudicatario queda obligado al cumplimiento íntegro de íntegro del Reglamente (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, de la Ley Orgánica 15/99 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, de la legislación tributaria en este ámbito, así como de las directrices que se fijen en relación con la gestión de riesgos digitales del Proyecto.

CESAR MARTIN NUÑEZ		06/06/2018	PÁGINA 15 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwcAW3Xx90TM0207VjE2TViVkJE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

6.2 Protección de Datos de Carácter Personal

El adjudicatario, en relación con ficheros que contengan datos de carácter personal a los que pudiera tener acceso, se compromete en cumplimiento con lo establecido en Reglamente (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y su reglamento de desarrollo, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, a:

- No aplicar o utilizar los datos personales obtenidos, para fines distintos a los que figuren en el contrato, ni cederlos ni siquiera para su conservación a otras personas.
- Guardar secreto profesional respecto de los mismos, aún después de finalizar sus relaciones con el Servicio Andaluz de Empleo.
- Adoptar las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, tratamiento o acceso no autorizado.

Los datos personales de empleados o colaboradores de las empresas licitadoras que sean facilitados al Servicio Andaluz de Empleo con motivo de la licitación del concurso serán incluidos en un fichero de la entidad con la finalidad de gestionar el procedimiento de licitación. Las empresas licitadoras no podrán facilitar al Servicio Andaluz de Empleo dichos datos sin haber obtenido previamente el consentimiento de sus titulares y haberles informado de la presente cláusula.

7 CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DEL CONTRATO:

De conformidad con el Artículo 130 de la Ley 9/2017, establece que "1. Cuando una norma legal un convenio colectivo o un acuerdo de negociación colectiva de eficacia general, imponga al adjudicatario la obligación de subrogarse como empleador en determinadas relaciones laborales, los servicios dependientes del órgano de contratación deberán facilitar a los licitadores, en el propio pliego, la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecte la subrogación que resulte necesaria para permitir una exacta evaluación de los costes laborales que implicará tal medida, debiendo hacer constar igualmente que tal información se facilita en cumplimiento de lo previsto en el presente artículo."

A este contrato en cuestión es de aplicación Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center. Se publicarán en el anuncio de licitación los costes laborales correspondientes que nos facilite el actual contratista.

EL JEFE DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN EN EL EMPLEO

CESAR MARTIN NUÑEZ		06/06/2018	PÁGINA 16 / 16
VERIFICACIÓN	NJyGwcAW3Xx90TM0207VjE2TViVkJE	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	