

VALORACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS Y ECONÓMICAS DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DEL ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT-CENTER PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO SUEZ**1. ANTECEDENTES**

SUEZ SPAIN, S.L. (en adelante, "SUEZ") es la sociedad que ejerce, entre otras actividades, la de contratación centralizada del Grupo Suez (entendiéndose como tal a Suez Spain, S.L. y a las empresas en las que ésta mantiene una relación de participación accionarial o similar, bien directa o indirectamente, independientemente del porcentaje de participación que ostente en ellas, así como también del resto de sociedades participadas, directa o indirectamente, por SUEZ, S.A. con independencia del porcentaje de participación siempre y cuando desarrollen su actividad empresarial en el territorio del Estado español), habiéndose configurado formalmente como la Central de Compras de dicho Grupo Suez.

Estas empresas necesitan para el correcto desarrollo de sus funciones de la contratación del servicio de Contact-Center Es por ello que SUEZ ha promovido el procedimiento de adjudicación del Acuerdo Marco para la adjudicación del contrato de prestación de servicios de Contact-Center para las empresas del grupo Suez (Referencia: 2021_C19_1501).

2. OBJETO DEL DOCUMENTO

El objeto del presente estudio es valorar, de acuerdo con los criterios de valoración que constan en la Cláusula 15.- Criterios de valoración del Pliego de Condiciones Generales las ofertas técnicas y económicas presentadas por los licitadores y, en consecuencia, determinar aquella proposición con mejor relación calidad-precio.

3. PROPOSICIONES PRESENTADAS Y EXCLUIDAS

Las proposiciones recibidas han correspondido a los siguientes proveedores:

LOTE 1:

PROVEEDOR
KONECTA BTO S.L.U.

LOTE 2:

PROVEEDOR
KONECTA BTO S.L.U.
SERVINFORM S.A.

LOTE 3:

PROVEEDOR
KONECTA BTO S.L.U.

Una vez analizada la documentación presentada por cada licitador, no ha sido excluida ninguna proposición.

Tanto Konecta como Servinform declararon su oferta técnica como confidencial de manera genérica, por la que fueron requeridos a los efectos de concretar la información considerada como confidencial, así como la justificación de los motivos. Una vez recibida respuesta por parte de los licitadores y analizada por la Unidad Técnica de conformidad con lo establecido en la cláusula 11.2 del PCG, se acepta de manera parcial la confidencialidad de ambas propuestas técnicas según consta en los informes de análisis de la confidencialidad de fecha 28/03/2022

4. VALORACIÓN A PARTIR DE CRITERIOS EVALUABLES SUJETOS A UN JUICIO DE VALOR (DOCUMENTACIÓN TÉCNICA).

Sigue a continuación la valoración de las proposiciones técnicas a partir de los criterios evaluables que dependen de juicio de valor, según los criterios que constan en el Pliego de Condiciones Generales y que se reproducen para cada concepto objeto de valoración:

LOTE 1:

Para que la propuesta técnica sea objeto de valoración será necesario que la misma sea coherente y viable con los medios humanos y técnicos para la prestación de los servicios indicados según los criterios definidos en la cláusula 9 y anexo 14 del Pliego de Condiciones Generales.

Las puntuaciones máximas de cada uno de los aspectos a valorar son:

Propuesta técnica de los servicios, hasta 30 puntos con el siguiente desglose:

	Puntos
A. CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR:	30
A1. MEMORIA TÉCNICA:	30
A1.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	3
A1.2. PREVISIÓN DE LA DEMANDA Y DIMENSIONAMIENTO	4
A1.3. SEGUIMIENTO Y CONDUCCIÓN	5
A1.4. PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO	3
A1.5. PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN	1
A1.6. CALIDAD Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	4
A1.7. FORMACIÓN	4
A1.8. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	2
A1.9. INFRAESTRUCTURA	4

Con relación a cada uno de los apartados anteriores, se otorgará la máxima puntuación a aquella propuesta que describa con mayor exhaustividad y detalle la ejecución de los servicios que se ofertan, valorándose, en todo caso, la efectiva relevancia de los aspectos descritos sobre la prestación a realizar y la coherencia de la propuesta con el alcance y la naturaleza de los servicios.

El resto de las propuestas serán puntuadas en términos comparativos respecto a la que haya obtenido la mayor puntuación.

Aspecto 1.1 – Estructura organizativa. Hasta 3 puntos.

Aspectos que valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de la Estructura Organizativa en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) en los capítulos Organigrama, Perfiles. Asignación de perfiles de agente y Ratios correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3.

En ella se deberá detallar la organización del servicio, el número de agentes por coordinador, el porcentaje de dedicación al servicio para cada uno de los perfiles de soporte indicados.

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración. Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente la propuesta más adecuada de organización para el desarrollo de los servicios a prestar, valorándose la racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en los capítulos Organigrama, Perfiles, Asignación de perfiles de agente y Ratios, correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta. La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 6 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT1 y nombre del documento MEMORIA TECNICA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.

- **KONECTA**

Presenta la estructura organizativa de manera global y detallada para cada uno de los perfiles, desde la figura de dirección hasta los agentes.

Define y diferencia el personal de estructura, estableciendo para equipo de soporte: Formación y Quality (Calidad), Planificación y coordinación, Mejora continua y procesos e Infraestructuras). Para el equipo de gestión: Supervisores, Coordinadores, Qualities (encargados de la gestión de calidad) y Gestores.

Define e identifica un único interlocutor con Suez.

Para el área técnica (CAU), detalla los recursos dedicados, tanto en atención telefónica, desarrollo, como soporte técnico.

Recursos dedicados:

Técnico Formación	1
Qualities	2
Técnico Conducción y planificación	1
Técnico mejora continua	1
Técnico Infraestructuras	A demanda.

Define los perfiles solicitados, detallando de forma concreta experiencia, antigüedad, funciones y responsabilidades.

Los recursos dedicados a soporte supera a lo exigido en el PPT, por tanto, supone una mejora.

Coordinador. Se propone una ratio de 1 coordinador cada 10 agentes (Mejorando el mínimo solicitado en el PPT para plataforma)

Supervisor. Se propone 2 supervisores en todo el horario de atención solapando los turnos de ambas figuras

Como modelo de relación en la gestión de los servicios, se proponen 3 comités (semanal, mensual y de contingencia) detallando los interlocutores y proponiendo temas a tratar. Finalmente se concreta el soporte documental de cada uno de los comités.

Analizada la propuesta se asigna la máxima puntuación, es decir 3 puntos, a la propuesta presentada por KONECTA. Valoramos positivamente la adaptación de la estructura organizativa presentada a los requerimientos del PPT. El detalle y adaptación del área técnica a las necesidades del servicio. Los 3 recursos dedicados a Formación y qualities. La ratio de 1 coordinador cada 10 agentes. Así como la adaptación de los comités de seguimiento a los requisitos del PPT.

	KONECTA
1.1 Estructura Organizativa	3

Aspecto 1.2 – Previsión de la demanda y dimensionamiento. Hasta 4 puntos.

Aspectos a valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Previsión de la Demanda y Dimensionamiento en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) en los capítulos Reparto de roles y responsabilidades, Previsión de la demanda y Agentes previstos correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3

En ella deberá detallar qué drivers y/o parámetros serán utilizados para predecir con la mayor exactitud posible las previsiones, así como la propuesta de dimensionamiento por franja horaria para una semana estándar (FTEs totales y por perfil).

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración. Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente la propuesta más adecuada de organización para el desarrollo de los servicios a prestar, valorándose la racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en el capítulo Reparto de roles y responsabilidades, Previsión de la demanda y Agentes previstos correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta. La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 2 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT2 y nombre del documento MEMORIA TECNICA DEMANDA Y DIMENSIONAMIENTO.

- **KONECTA**

Presenta su herramienta de *Workforce Management* y de Planificación propia detallando los factores para tener en cuenta el cálculo del dimensionamiento a nivel de franja de horaria.

Diariamente se revisa la evolución de las previsiones vs la realidad para realizar ajustes.

Presenta un ejemplo real de dimensionamiento para una semana, detallando las horas de dedicación e incorporando las necesidades de los idiomas requeridos en los pliegos.

Konecta ofrece incorporar otros idiomas de atención adicionales a los exigidos en el PPT si fuese necesario o requerido por Suez.

Analizada la propuesta se asigna la máxima puntuación, es decir 4 puntos, a la propuesta presentada por KONECTA.

	KONECTA
1.2 Previsión de la demanda y dimensionamiento	4

Aspecto 1.3 – Seguimiento y conducción. Hasta 5 puntos.

Aspectos a valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Seguimiento y Conducción en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.

En ella deberá detallar:

- Los criterios y procedimientos para el seguimiento del servicio en tiempo real.
- El proceso de supervisión y relación entre los coordinadores y agentes.
- Los procedimientos para la reconducción del servicio ante desviaciones superiores al 10% de la previsión.
- El modelo de *reporting* del cuadro de mando.

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración. Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente en su conjunto la propuesta de mecanismos de Seguimiento y Conducción más adecuada, valorándose el detalle de la propuesta, así como su coherencia e idoneidad para garantizar la correcta prestación del servicio en relación con de acuerdo con lo descrito en el capítulo Seguimiento y conducción correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 4 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT3 y nombre del documento MEMORIA TECNICA SEGUIMIENTO Y CONDUCCIÓN.

Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.

- **KONECTA**

Presenta la figura encargada del seguimiento y conducción, desglosando sus funciones, destacando entre ellas el seguimiento de las funciones back office, así como la disponibilidad de las líneas telefónicas.

Presenta de forma general y ajustada a requerimientos los procesos de supervisión y relación entre agentes, coordinación y supervisión.

Más allá de las dinámicas habituales, detalla de forma concreta los mecanismos que disponen los agentes para la resolución de dudas.

Como procedimiento para la reconducción del servicio ante desviaciones, plantea la polivalencia de los agentes asignados a diferentes *skills*, así como otras medidas, destacando la ampliación de horarios y un modelo de movilidad interna, consistente en disponer de un pool de agentes con formación en varias campañas y capacidad de movilidad.

Respecto al *reporting*, Konecta ofrece un seguimiento en intervalos de 30 minutos y el envío de un informe de seguimiento cada hora. Presenta una herramienta de desarrollo propio con la información necesaria del servicio. Así mismo ofrece informes mensuales acumulados.

Por último, plantea como mejora un informe anual con los ratios anteriores y propuestas de planes de mejora.

Analizada la propuesta se asigna la máxima puntuación, es decir 5 puntos, a la propuesta presentada por Konecta.

	KONECTA
1.3 Seguimiento y conducción	5

Aspecto 1.4 – Plan de contingencia y continuidad. Hasta 3 puntos.

Aspectos a valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan de Contingencia y Continuidad en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.

En ella deberá detallar:

- los riesgos identificados en cada posible escenario y su valoración de impacto según complejidad de implantación y criticidad.
- las acciones de mitigación de los riesgos identificados.
- los recursos humanos y materiales de cada tipo de actuación.
- los mecanismos de activación y seguimiento del Plan de Contingencia y Plan de Continuidad del Negocio.
- las actuaciones y tiempos de ejecución de las acciones que componen el Plan de Contingencia y Plan de Continuidad del Negocio.

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración: Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que disponga del Plan de Contingencia más adecuado valorándose racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en los capítulos Plan de Contingencia y Plan de Continuidad del negocio correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

En concreto, se valorará de forma comparativa entre todos los Planes el grado de detalle y los resultados esperados de cada propuesta.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta: La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 6 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT4 y nombre del documento MEMORIA TECNICA PLAN CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD.

Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.

- **KONECTA**

Presenta un plan de contingencia y continuidad basada en plataforma de contingencia de Barcelona y teletrabajo como lugar alternativo.

Define de forma exhaustiva el alcance, los recursos materiales y humanos, así como el análisis y clasificación de riesgos en función de la criticidad y la contingencia producida.

Se describen los elementos críticos y los planes de acción.

Propone un plan de continuidad para trabajo en remoto.

Analizada la propuesta, se presenta una estructura de plan de contingencia detallado, con un análisis y clasificación de los riesgos en función de la criticidad.

Detalla el procedimiento para la activación, seguimiento y revisión del Plan de Contingencia.

Presenta como alternativa un plan de continuidad en modo teletrabajo.

Se asigna la máxima puntuación, es decir 3 puntos, a la propuesta presentada por Konecta.

	KONECTA
1.4 Plan de Contingencia y Continuidad	3

Aspecto 1.5 – Plan de Transición y Devolución. Hasta 1 puntos.

Aspectos a valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan de Transición y Devolución en el cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.

En ella deberá detallar los principales objetivos, aspectos clave, actuaciones y tiempos de ejecución tanto para el periodo de transición como el de devolución.

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con lo descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración: Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente la propuesta más adecuada de Modelo de Transición y Devolución del servicio, valorándose racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en el capítulo Plan de Transición y Devolución correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta: La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 4 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT5 y nombre del documento MEMORIA TECNICA PLAN TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN.

Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.

- **KONECTA**

Konecta presenta un plan de transición identificando las responsabilidades y los objetivos. Detalla un cronograma exhaustivo de 3 meses de duración.

Presenta un plan de devolución concretando las tareas a realizar destacando la predisposición a formar al nuevo personal que se incorpore al servicio para minimizar el impacto de una futura devolución.

Analizada la propuesta, se presenta un plan de transición y devolución, incorporando un cronograma detallado con una duración estimada de 3 meses mejorando los requerimientos de los pliegos.
Se asigna la máxima puntuación, es decir 1 punto

	KONECTA
1.5 Plan de Transición y Devolución	1

Aspecto 1.6 – Calidad y gestión del conocimiento. Hasta 4 puntos.

Aspectos a valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Modelo de Calidad y Gestión del Conocimiento en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.

En ella deberá detallar:

- el número de monitorizaciones mensuales totales y por agente
- los mecanismos y procedimientos de presentación de resultados a SUEZ
- las acciones, perfiles implicados y tiempo de dedicación a la reconducción
- las herramientas para la elaboración de argumentarios
- la metodología utilizada para asegurar el correcto grado de conocimientos de todos los agentes y perfiles de soporte

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración: Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente la propuesta más adecuada de Modelo de Calidad y Gestión del Conocimiento, valorándose racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en los capítulos Evaluación de la calidad ofrecida, Reparto de Roles y Responsabilidades y Formación correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta: La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 8 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT6 y nombre del documento MEMORIA TECNICA CALIDAD Y CONOCIMIENTO.

Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.

- **KONECTA**

Konecta presenta un modelo de calidad basado en los pilares de calidad ofrecida, calidad percibida y servicio, definiendo indicadores, unos criterios de medición, unos SLA's (indicadores de nivel de servicio) y una periodicidad de seguimiento

con los mismos objetivos contemplados en pliego excepto el objetivo de Calidad ofrecida que lo iguala para operadores noveles (7.5) pero lo mejora para el resto (8) sobre los solicitados en PPT, ofreciendo de manera genérica otros indicadores operativos de calidad.

Establece 8 monitorizaciones/mes para agentes noveles, considerando noveles con un tiempo inferior a 3 meses en el servicio, 4 monitorizaciones/mes para agentes en objetivo y 8 monitorizaciones/mes para agentes fuera de objetivo durante 3 meses.

Presenta una parrilla con los aspectos a valorar en las monitorizaciones, dándoles un peso y correlacionándolo con los errores críticos y no críticos.

Establece la metodología de seguimiento mediante planes de acción individualizados con los agentes en función de su antigüedad y resultados incluyendo una dedicación mínima diaria de 1h al día para reconducciones personalizadas

Desarrolla en su plan de calidad, un subplan específico para la detección, reconducción y seguimiento de los errores críticos con una periodicidad diaria.

A nivel de información, establece informes diarios de las reconducciones de errores críticos, un informe semanal de seguimiento y avance de los planes de acción y un informe mensual con visión global del plan de calidad. Propone sesiones de calibración semestrales con Suez.

Como gestión de conocimiento presenta su herramienta de gestión, basada en un modelo de certificación con inicio en la formación inicial y de carácter periódico, donde se debe obtener una certificación o bien, la activación de un plan de refuerzo con *retesting* posterior si no se alcanzan los objetivos.

Como herramienta de argumentarios, desarrolla una wiki personalizada que permite, en tiempo real comunicar información relevante a toda la plataforma, así como un repositorio de procedimientos y FAQ's de los agentes.

Propone un modelo de evaluación de la calidad percibida para todos los canales de atención con datos consolidados y consultables en entorno web y personalizables para SUEZ además de posibilitar envíos con la imagen de marca de SUEZ

Propone como mejora la realización de talleres de cocreación trimestrales con equipos de Konecta/Suez, también propone como mejora el seguimiento de 2 indicadores nuevos de calidad percibida, FCR (*First Contact Resolution*) y CES (*Customer Effort Score*).

Finalmente, también propone como mejora una consultoría B2B de *Customer Experience*, de carácter anual, con un entregable de propuestas de mejora para Suez

Analizada la propuesta se asigna la máxima puntuación, es decir 4 puntos, a la propuesta presentada por Konecta. La propuesta presentada por Konecta establece indicadores y SLA asociados a la calidad ofrecida, percibida y de servicio. Establece unas ratios de monitorizaciones superiores a los requeridos en el PPT. Desarrolla un plan específico de calidad para los errores críticos. Concreta, en función de la tipología, los informes a reportar a Suez. Desarrolla una wiki específica para los servicios y propone una consultoría de *Customer Experience* de carácter anual y se adapta a las necesidades específicas de SUEZ

	KONECTA
1.6 Calidad y gestión del conocimiento	4

Aspecto 1.7 – Plan de Formación. Hasta 4 puntos.

Aspectos a valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan de Formación en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.

En ella deberá detallar:

- las horas de formación inicial y de reciclaje para cada perfil
- la metodología utilizada
- las evidencias de la capacitación de los agentes
- la forma de identificación de las necesidades de formación de reciclaje y el seguimiento del mismo

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración: Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente el Plan de Formación más adecuado y que garantice una mejor capacitación de los agentes, desde un punto de vista reactivo como proactivo, valorándose racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en el capítulo Formación correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta: La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 4 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT7 y nombre del documento MEMORIA TECNICA FORMACIÓN.

Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.

- **KONECTA**

Konecta presenta un plan de formación adaptable al modelo remoto y presencial y a las metodologías *elearning*, *blended* y con formador mediante herramienta propia

Presenta una formación inicial estructurada en 3 bloques, centrados en formación en atención telefónica, formación en los procesos propios del servicio y un tercer bloque de escuchas y atención tutelada.

Presenta un plan de formación continua, refuerzo y adecuación estructurado en una formación de reciclaje anual, una formación específica ante cambios o actualizaciones de procedimientos, formación en habilidades de gestión, formaciones específicas derivadas de errores críticos y formación complementaria en habilidades.

Como herramienta de argumentarios, desarrolla una wiki personalizada que permite, en tiempo real comunicar información relevante a toda la plataforma, así como un repositorio de procedimientos y FAQ's de los agentes.

Destacar que, para cada uno de los temas incluidos en el plan de formación, se incluye test evaluativo con una calificación mínima a obtener del 90% para poder superar la formación, en caso contrario se activa un plan de refuerzo.

Finalmente presenta un ejemplo práctico de cómo se concreta el plan de formación.

Analizada la propuesta presenta un plan de formación inicial y de reciclaje con la dedicación a los mismos, contempla formación en modalidad presencial y *e-learning*, presenta herramientas similares para la formación por cambios en

procesos o procedimientos y contempla test para validar la transferencia de los conocimientos de la formación, por todo ello se le asignan 4 puntos:

	KONECTA
1.7 Plan de Formación	4

Aspecto 1.8 – Reclutamiento y selección. Hasta 2 puntos.

Aspectos a valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan Reclutamiento y Selección en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.

En ella deberá detallar:

- los mecanismos utilizados para el reclutamiento y selección de las personas.
- el Plan de Motivación con sus acciones y tiempos de ejecución.
- los mecanismos de retribución según perfil

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración: Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente el Plan de Reclutamiento y Selección más adecuado y que ofrezca las mejores garantías para disponer de los perfiles requeridos valorándose racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en el capítulo Reclutamiento y selección del correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta: La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 4 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT8 y nombre del documento MEMORIA TECNICA RECLUTAMIENTO.

Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.

- **KONECTA**

Konecta presenta un modelo de proceso de reclutamiento y selección 100% digital optimizando los tiempos de contratación enfocado a la detección del talento para el servicio ofertado. Detalla las fuentes utilizadas para el reclutamiento y los criterios para la selección y las diferentes fases de selección para cada perfil a seleccionar.

Dispone de diferentes herramientas para fomentar el desarrollo personal, tanto de los agentes como del personal de estructura y trabaja especialmente el sentido de pertenencia para evitar la rotación.

Ofrece como mejora sobre el PPT un programa completo y detallado de Experiencia de Empleado que incluye entre otros un programa de Voz de Empleado.

Respecto a los mecanismos de retribución se ajusta al convenio de contact center más beneficios sociales al 100% de los empleados.

Finalmente desarrolla la política de igualdad, implantada desde 2017, así como su programa de inserción laboral para colectivos con riesgo de exclusión cumpliendo el porcentaje de personas con discapacidad en la actualidad y ampliando el compromiso a lo solicitado en el pliego para el servicio a Suez.

Analizada la propuesta presenta y detalla el proceso de selección concretando las fuentes para la selección de personas. Los planes para la motivación y desarrollo de las personas, así como complementos a la retribución salarial, y se incluyen los planes de igualdad y de integración social implantados en su organización y por ello se le otorgan 2 puntos.

	KONECTA
1.8 Plan de Reclutamiento y Selección	2

Aspecto 1.9 – Modelo de infraestructura. Hasta 4 puntos.

Aspectos a valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Modelo de Infraestructura en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.

En ella deberá detallar:

- la integración de canales de entrada, teléfono, correo, web, whatsapp, RRSS
- la solución y capacidad para la recepción de *skills* y locuciones de mensajería
- soluciones de *call me back*
- soluciones de grabación de audio y video (navegación del agente)
- módulo de supervisión del servicio y posibles integraciones de telefonía-CRM
- Adaptación a los cambios de escenarios
- Capacidad de integración a soluciones Omnicanal a la plataforma externa como CRM, etc.

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración: Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente el Modelo de Infraestructura más adecuado valorándose racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con descrito en el apartado Requisitos de Infraestructura correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta: La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 12 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT9 y nombre del documento MEMORIA TECNICA INFRAESTRUCTURA.

Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.

- **KONECTA**

Konecta presenta, para la prestación el servicio, la plataforma principal y de contingencia, ambas situadas en Barcelona y otra en Tenerife con una capacidad de puestos suficiente para dar cobertura al servicio y como mejora a lo solicitado en el PPT otra plataforma ubicada la provincia de La Coruña, con todas las necesidades de espacios, salas, salas de descanso, etc., cubiertas. Por otro lado, presenta la posibilidad del modelo de trabajo con una disponibilidad del 100% de los puestos y con las conexiones y elementos de seguridad adecuados.

Para las conexiones, se establece el uso de Data centers, contando con 5 centros en España y Portugal intercomunicados entre sí. La conexión entre los diferentes puestos de trabajo. Ofrece 2 operadoras telefónicas con accesos diferenciados y redundados.

Los puestos de trabajo cumplen con los requisitos solicitados en el PPT.

Para la gestión de contactos se propone una centralita cubriendo los requerimientos solicitados.

Para la capa de “enablers”, un sistema de grabación integrado, así como una herramienta de reporting.

Para la capa de inteligencia de negocio una solución integrable a soluciones de BI.

Para la capa de integración de voz y datos. Presenta una conexión con la red pública de voz recibiendo las llamadas en sus primarios conectados a la centralita, ya sea desde la red pública o enlaces privados.

Finalmente se presenta la solución, de desarrollo propio, donde se incorpora la multicanalidad, así como diferentes funciones e integraciones

Analizada la propuesta, propone una infraestructura suficiente, con una gestión de contactos y *enablers* asociados que cubre las necesidades del servicio. Respecto a la infraestructura del escenario tecnológico 2, Konecta concreta las soluciones a aportar, así como su robustez y redundancia. Para el escenario tecnológico 3 propone la misma herramienta omnicanal utilizada por Suez, lo que permite un nivel de integración superior, aprovechar sinergias en los desarrollos e integraciones con las aplicaciones corporativas de Suez y aprovechar el *know-how* de Konecta para potenciar la nuestra herramienta.

Por ello se otorgan 4 puntos a Konecta.

	KONECTA
1.9 Modelo de infraestructura	4

RESUMEN:

	Puntos	Konecta
A1.1. Estructura organizativa	3	3
A1.2. Previsión de la demandada y dimensionamiento	4	4
A1.3. Seguimiento y conducción	5	5
A1.4. Plan de contingencia y continuidad del servicio	3	3
A1.5. Plan de transición y devolución	1	1
A1.6. Calidad y gestión del conocimiento	4	4
A1.7. Formación	4	4
A1.8. Reclutamiento y selección	2	2
A1.9. Infraestructura	4	4

TOTAL	30	30
-------	----	----

LOTE 2:

Para que la propuesta técnica sea objeto de valoración será necesario que la misma sea coherente y viable con los medios humanos y técnicos para la prestación de los servicios indicados según los criterios definidos en la cláusula 9 y anexo 14 del Pliego de Condiciones Generales.

Las puntuaciones máximas de cada uno de los aspectos a valorar son:

Propuesta técnica de los servicios, hasta 30 puntos con el siguiente desglose:

	Puntos
CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR:	30
A1. MEMORIA TÉCNICA:	30
A1.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	3
A1.2. PREVISIÓN DE LA DEMANDA Y DIMENSIONAMIENTO	4
A1.3. SEGUIMIENTO Y CONDUCCIÓN	5
A1.4. PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO	3
A1.5. PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN	1
A1.6. CALIDAD Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	4
A1.7. FORMACIÓN	4
A1.8. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	2
A1.9. INFRAESTRUCTURA	4

Con relación a cada uno de los apartados anteriores, se otorgará la máxima puntuación a aquella propuesta que describa con mayor exhaustividad y detalle la ejecución de los servicios que se ofertan, valorándose, en todo caso, la efectiva relevancia de los aspectos descritos sobre la prestación a realizar y la coherencia de la propuesta con el alcance y la naturaleza de los servicios.

El resto de las propuestas serán puntuadas en términos comparativos respecto a la que haya obtenido la mayor puntuación.

Aspecto 1.1 – Estructura organizativa. Hasta 3 puntos.

Aspectos que valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de la Estructura Organizativa en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) en los capítulos Organigrama, Perfiles. Asignación de perfiles de agente y Ratios correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3.

En ella se deberá detallar la organización del servicio, el número de agentes por coordinador, el porcentaje de dedicación al servicio para cada uno de los perfiles de soporte indicados.

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración. Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente la propuesta más adecuada de organización para el desarrollo de los servicios a prestar, valorándose la racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en los capítulos Organigrama, Perfiles, Asignación de perfiles de agente y Ratios, correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta. La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 6 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT1 y nombre del documento MEMORIA TECNICA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.

- **KONECTA**

Presenta la estructura organizativa de manera global y detallada para cada uno de los perfiles, desde la figura de dirección hasta los agentes.

Define y diferencia el personal de estructura, estableciendo para equipo de soporte: Formación y Quality, Planificación y coordinación, Mejora continua y procesos e Infraestructuras). Para el equipo de gestión: Supervisores, Coordinadores, Qualities (encargados de la gestión de calidad) y Gestores

Define e identifica un único interlocutor con Aigües de Barcelona.

Para el área técnica (CAU), detalla los recursos dedicados, tanto en atención telefónica, desarrollo, como soporte técnico.

Recursos dedicados:

Técnico Formación	1
Qualities	2
Técnico Conducción y planificación	1
Técnico mejora continua	1
Técnico Infraestructuras	A demanda.

Define los perfiles solicitados, detallando de forma concreta experiencia, antigüedad, funciones y responsabilidades.

Los recursos dedicados a soporte supera a lo exigido en el PPT, por tanto, supone una mejora.

Coordinador. Se propone una ratio de 1 coordinador cada 10 agentes

Supervisor. Se propone 2 supervisores en todo el horario de atención solapando los turnos de ambas figuras

Como modelo de relación en la gestión de los servicios, se proponen 3 comités (semanal, mensual y de contingencia) detallando los interlocutores y proponiendo temas a tratar. Finalmente se concreta el soporte documental de cada uno de los comités.

- **SERVIFORM**

Presenta la estructura organizativa de manera global y detallada para cada uno de los perfiles, desde la figura de dirección hasta los agentes.

Define y diferencia el personal de estructura, diferenciando para equipo de soporte: Formación y Quality, Planificación y coordinación, Mejora continua y procesos e Infraestructuras. Para el equipo de gestión: Supervisores, Coordinadores, Qualities y Gestores

Define e identifica un único interlocutor con Aigües de Barcelona.

Recursos dedicados:

Técnico Formación	1
Qualities	1
Técnico Conducción y planificación	1
Técnico mejora continua	1
Técnico Infraestructuras	2

Coordinador. Se propone una ratio de 1 coordinador cada 15 agentes.

Supervisor. Se propone una ratio de 1 supervisor cada 50 agentes.

Analizadas las propuestas se asigna la máxima puntuación, es decir 3 puntos, a la propuesta presentada por KONECTA. Valoramos positivamente la adaptación de la estructura organizativa presentada a los requerimientos del PPT. El detalle y adaptación del área técnica a las necesidades del servicio. Los 3 recursos dedicados a Formación y qualities. La ratio de 1 coordinador cada 10 agentes. Así como la adaptación de los comités de seguimiento a los requisitos del PPT.

A la propuesta de SERVINFORM se le otorga una puntuación proporcional para este aspecto de 2 puntos. Se valora positivamente la adaptación de la estructura organizativa presentada a los requerimientos del PPT. La concreción de la ratio de 1 supervisor cada 50 agentes. No obstante, comparativamente, Konecta presenta un mayor grado de concreción, una mayor estructura de técnicos en Formación y qualities y una mayor ratio de nivel de coordinador.

	KONECTA	SERVIFORM
1.1 Estructura Organizativa	3	2

Aspecto 1.2 – Previsión de la demanda y dimensionamiento. Hasta 4 puntos.

Aspectos a valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Previsión de la Demanda y Dimensionamiento en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) en los capítulos Reparto de roles y responsabilidades, Previsión de la demanda y Agentes previstos correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3

En ella deberá detallar qué drivers y/o parámetros serán utilizados para predecir con la mayor exactitud posible las previsiones, así como la propuesta de dimensionamiento por franja horaria para una semana estándar (FTEs totales y por perfil).

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración. Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente la propuesta más adecuada de organización para el desarrollo de los servicios a prestar, valorándose la racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en el capítulo Reparto de roles y responsabilidades, Previsión de la demanda y Agentes previstos correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta. La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 2 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT2 y nombre del documento MEMORIA TECNICA DEMANDA Y DIMENSIONAMIENTO.

- **KONECTA**

Presenta su herramienta de Workforce Management, detallando los factores para tener en cuenta el cálculo del dimensionamiento a nivel de franja de horaria.

Diariamente se revisa la evolución de las previsiones vs la realidad para realizar ajustes.

Presenta un ejemplo real de dimensionamiento para una semana, detallando las horas de dedicación e incorporando las necesidades de los idiomas requeridos en los pliegos.

- **SERVIFORM**

Presenta su herramienta de Workforce Management, detallando los factores a tener en cuenta para el cálculo del dimensionamiento a nivel de franja horaria.

No presenta un ejemplo real de dimensionamiento para una semana, detallando las horas de dedicación e incorporando las necesidades de los idiomas requeridos en los pliegos.

Las dos propuestas presentan su herramienta de Workforce Management, ambas contrastadas en el mercado. Se destaca el dimensionamiento presentada por KONECTA, lo que hace que se le asigne la máxima puntuación en este apartado, es decir, 4 puntos. Comparativamente, se asignan 2 puntos a SERVIFORM

	KONECTA	SERVIFORM
1.2 Previsión de la demanda y dimensionamiento	4	2

Aspecto 1.3 – Seguimiento y conducción. Hasta 5 puntos.

Aspectos a valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Seguimiento y Conducción en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.

En ella deberá detallará:

- Los criterios y procedimientos para el seguimiento del servicio en tiempo real.
- El proceso de supervisión y relación entre los coordinadores y agentes.
- Los procedimientos para la reconducción del servicio ante desviaciones superiores al 10% de la previsión.
- El modelo de reporting del cuadro de mando.

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración. Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente en su conjunto la propuesta de mecanismos de Seguimiento y Conducción más adecuada, valorándose el detalle de la propuesta, así como su coherencia e idoneidad para garantizar la correcta prestación del servicio en relación con de acuerdo con lo descrito en el capítulo Seguimiento y conducción correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 4 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT3 y nombre del documento MEMORIA TECNICA SEGUIMIENTO Y CONDUCCIÓN.

Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.

- **KONECTA**

Presenta la figura encargada del seguimiento y conducción, desglosando sus funciones, destacando entre ellas el seguimiento de las funciones back office, así como la disponibilidad de las líneas telefónicas.

Presenta de forma general y ajustada a requerimientos los procesos de supervisión y relación entre agentes, coordinación y supervisión.

Más allá de las dinámicas habituales, detalla de forma concreta los mecanismos que disponen los agentes para la resolución de dudas.

Como procedimiento para la reconducción del servicio ante desviaciones, plantea la polivalencia de los agentes asignados a diferentes *skills*, así como otras medidas, destacando la ampliación de horarios y un modelo de movilidad interna, consistente en disponer de un pool de agentes con formación en varias campañas y capacidad de movilidad.

Respecto al reporting, Konecta presenta una herramienta de desarrollo propio con la información necesaria del servicio. Ofrece detalle de los reports de los servicios de back office y redes sociales. Así mismo ofrece informes mensuales acumulados. Por último, plantea un informe anual con los ratios anteriores y propuestas de planes de mejora.

- **SERVIFORM**

Basa su modelo de buenas prácticas entre los agentes y responsables a partir de la metodología Agile.

Para la resolución de dudas de los agentes destaca las unidades de trabajo reducidas (7-8 agentes) lideradas por un agente con mayor formación.

Establece reuniones de dinámica diaria de corta duración para revisar los aspectos más destacados del servicio, buenas y malas prácticas con acciones de rápida implementación. El contenido de estas reuniones serán las bases para los foros operativos semanales con Aigües de Barcelona.

Como procedimientos para la reconducción del servicio ante desviaciones, Servinform dispone de un equipo de respaldo entrenado y formado para poder incorporarse a un servicio en caso necesario. Se asegura una formación de reciclaje de este personal.

Respecto al reporting, presenta una herramienta PowerBI con la información necesaria del servicio, destacando la multiplataforma en PC y dispositivos móviles. Ofrece detalle de los reports de los servicios de back office y redes sociales. Así mismo ofrece informes mensuales acumulados

Analizadas las propuestas se asigna la máxima puntuación, es decir 5 puntos, a la propuesta presentada por Servinform. Esta propuesta presenta un modelo de resolución de incidencias de los agentes en operativa más adecuada, con acciones de rápida implementación. Establece un procedimiento para la reconducción del servicio

ante desviaciones más detallado y presentando una estructura estable de respaldo de inmediata incorporación ante desviaciones. Por lo que respecta a reporting, destacar la herramienta de Servinform con un multiplataforma en PC y dispositivos móviles. Comparativamente, se asignan 4 puntos a Konecta.

	KONECTA	SERVIFORM
1.3 Seguimiento y conducción	4	5

Aspecto 1.4 – Plan de contingencia y continuidad. Hasta 3 puntos.

Aspectos a valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan de Contingencia y Continuidad en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.

En ella deberá detallar:

- los riesgos identificados en cada posible escenario y su valoración de impacto según complejidad de implantación y criticidad.
- las acciones de mitigación de los riesgos identificados.
- los recursos humanos y materiales de cada tipo de actuación.
- los mecanismos de activación y seguimiento del Plan de Contingencia y Plan de Continuidad del Negocio.
- las actuaciones y tiempos de ejecución de las acciones que componen el Plan de Contingencia y Plan de Continuidad del Negocio.

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración: Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que disponga del Plan de Contingencia más adecuado valorándose racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en los capítulos Plan de Contingencia y Plan de Continuidad del negocio correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

En concreto, se valorará de forma comparativa entre todos los Planes el grado de detalle y los resultados esperados de cada propuesta.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta: La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 6 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT4 y nombre del documento MEMORIA TECNICA PLAN CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD.

Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.

- **KONECTA**

Presenta un plan de contingencia y continuidad basada en una plataforma de contingencia en Barcelona y teletrabajo como lugar alternativo.

Define de forma exhaustiva el alcance, los recursos materiales y humanos, así como el análisis y clasificación de riesgos en función de la criticidad y la contingencia producida.

Se describen los elementos críticos y los planes de acción.

Propone un plan de continuidad para trabajo en remoto.

- **SERVIFORM**

Define el alcance, el plan de continuidad del negocio, los tipos de contingencias y el procedimiento de activación del plan.

Se describen los riesgos y clasificación del incidente.

Propone un plan de continuidad para trabajo en remoto.

Analizadas las propuestas en ambos casos se presenta una estructura de plan de contingencia detallado, con un análisis y clasificación de los riesgos en función de la criticidad

Detallan el procedimiento para la activación, seguimiento y revisión del Plan de Contingencia.

Presentan como alternativa un plan de continuidad en modo teletrabajo.

Se considera que ambas propuestas están al mismo nivel y se consideran adecuadas para la prestación del servicio, por lo que se les otorga la máxima puntuación de 3 puntos a las dos ofertas.

	KONECTA	SERVIFORM
1.4 Plan de Contingencia y Continuidad	3	3

Aspecto 1.5 – Plan de Transición y Devolución. Hasta 1 puntos.

Aspectos a valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan de Transición y Devolución en el cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.

En ella deberá detallará los principales objetivos, aspectos clave, actuaciones y tiempos de ejecución tanto para el periodo de transición como el de devolución.

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con lo descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración: Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente la propuesta más adecuada de Modelo de Transición y Devolución del servicio, valorándose racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en el capítulo Plan de Transición y Devolución correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta: La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 4 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT5 y nombre del documento MEMORIA TECNICA PLAN TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN.

Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.

- **KONECTA**

Konecta presenta un plan de transición identificando las responsabilidades y los objetivos. Detalla un cronograma exhaustivo de 3 meses de duración.

Presenta un plan de devolución concretando las tareas a realizar.

- **SERVIFORM**

Servinform presenta un plan de transición identificando los aspectos claves para el éxito de esta fase. Detalla un cronograma exhaustivo de 3 meses de duración.

Presenta un plan de devolución concretando las tareas a realizar.

Analizadas las propuestas en ambos casos se presenta un plan de transición y devolución, incorporando un cronograma detallado con una duración estimada de 3 meses mejorando los requerimientos de los pliegos.

Se considera que ambas propuestas están al mismo nivel y se consideran adecuadas para la prestación del servicio, por lo que se les otorga la máxima puntuación de 1 punto a cada una de las ofertas.

	KONECTA	SERVIFORM
1.5 Plan de Transición y Devolución	1	1

Aspecto 1.6 – Calidad y gestión del conocimiento. Hasta 4 puntos.

Aspectos a valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Modelo de Calidad y Gestión del Conocimiento en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.

En ella deberá detallará:

- el número de monitorizaciones mensuales totales y por agente
- los mecanismos y procedimientos de presentación de resultados a SUEZ
- las acciones, perfiles implicados y tiempo de dedicación a la reconducción
- las herramientas para la elaboración de argumentarios
- la metodología utilizada para asegurar el correcto grado de conocimientos de todos los agentes y perfiles de soporte

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración: Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente la propuesta más adecuada de Modelo de Calidad y Gestión del Conocimiento, valorándose racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en los capítulos Evaluación de la calidad ofrecida, Reparto de Roles y Responsabilidades y Formación correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta: La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 8 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT6 y nombre del documento MEMORIA TECNICA CALIDAD Y CONOCIMIENTO.

Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.

- **KONECTA**

Konecta presenta un modelo de calidad basado en los pilares de calidad ofrecida, calidad percibida y servicio, definiendo unos indicadores, unos criterios de medición, unos SLA's y una periodicidad de seguimiento.

Establece 8 monitorizaciones/mes para agentes noveles, considerando noveles con un tiempo inferior a 3 meses en el servicio, 4 monitorizaciones/mes para agentes en objetivo y 8 monitorizaciones/mes para agentes fuera de objetivo durante 3 meses.

Presenta una parrilla con los aspectos a valorar en las monitorizaciones, dándole un peso y correlacionándolo con los errores críticos y no críticos.

Establece la metodología de seguimiento mediante planes de acción individualizados con los agentes en función de su antigüedad y resultados.

Desarrolla en su plan de calidad, un sub-plan específico para la detección, reconducción y seguimiento de los errores críticos con una periodicidad diaria.

A nivel de información a Aigües de Barcelona, establece informes diarios de las reconducciones de errores críticos, un informe semanal de seguimiento y avance de los planes de acción y un informe mensual con visión global del plan de calidad. Propone sesiones de calibración semestrales con Aigües de Barcelona.

Como gestión de conocimiento presenta su herramienta de gestión, basada en un modelo de certificación con inicio en la formación inicial y de carácter periódico, donde se debe obtener una certificación o bien, la activación de un plan de refuerzo con *retesting* posterior si no se alcanzan los objetivos.

Como herramienta de argumentarios, desarrolla una wiki personalizada para Aigües de Barcelona que permite, en tiempo real comunicar información relevante a toda la plataforma, así como un repositorio de procedimientos y FAQ's de los agentes.

Propone un modelo de evaluación de la calidad percibida para todos los canales de atención con datos consolidados y consultables en entorno web por Aigües de Barcelona.

Adicionalmente se propone una consultoría B2B de *Customer Experience*, de carácter anual, con un entregable de propuestas de mejora para Aguas de Barcelona.

- **SERVIFORM**

Servinform presenta el modelo de calidad basado en medios y procedimientos estandarizados que se sustenta en Planes de incorporación al servicio, procedimientos, protocolos de atención, encuestas de satisfacción, gestión del conocimiento y protección de datos.

Desarrolla, de manera genérica el plan de incorporación. Los procedimientos del servicio. El protocolo de atención en las llamadas. Las encuestas de satisfacción vía telefónica y por correo electrónico destacando el objetivo NPS de las mismas y el protocolo de actuación ante encuestados insatisfechos. La gestión del conocimiento basado en el control documental. Y la protección de datos identificando un Encargado del Tratamiento.

Propone una auditoría interna de calidad del servicio con una frecuencia anual.

Respecto a las monitorizaciones, se establece un mínimo de 4 monitorizaciones/mes para agentes noveles y 2 monitorizaciones/mes para agentes con más de 3 meses en el servicio. Estas monitorizaciones se podrán ajustar a nivel individual validándolo con Aigües de Barcelona.

Presenta un plan de remediación de carácter general dando cumplimiento a los requisitos del PPT.

Respecto a herramienta de argumentarios, está enfocado a argumentarios de venta de productos y servicios no quedando suficientemente desarrollado.

Finalmente se propone un buzón de sugerencias, que previo análisis de Servinform, se propondrán mejoras del servicio en los diferentes comités de seguimiento.

Por último, se proporcionará toda la información relevante mediante un cuadro de mando unificado basado en BI.

Analizadas las propuestas se asigna la máxima puntuación, es decir 4 puntos, a la propuesta presentada por Konecta.

La propuesta presentada por Konecta establece indicadores y SLA asociados a la calidad ofrecida, percibida y de servicio. Establece unas ratios de monitorizaciones superiores a los requeridos en el PPT. Desarrolla un plan específico de calidad para los errores críticos. Concreta, en función de la tipología, los informes a reportar a Aigües de Barcelona. Desarrolla una wiki específica para los servicios y propone una consultoría de *Customer Experience* de carácter anual.

Servinform presenta un modelo de calidad genérico, poco adaptado a los requerimientos del PPT. Ofrece los ratios mínimos de monitorizaciones del PPT y la herramienta para el desarrollo de argumentarios no está enfocada a las necesidades del servicio. Comparativamente se signan 2 puntos.

	KONECTA	SERVIFORM
1.6 Calidad y gestión del conocimiento	4	2

Aspecto 1.7 – Plan de Formación. Hasta 4 puntos.

Aspectos a valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan de Formación en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.

En ella deberá detallar:

- las horas de formación inicial y de reciclaje para cada perfil
- la metodología utilizada
- las evidencias de la capacitación de los agentes
- la forma de identificación de las necesidades de formación de reciclaje y el seguimiento del mismo

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración: Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente el Plan de Formación más adecuado y que garantice una mejor capacitación de los agentes, desde un punto de vista reactivo como proactivo, valorándose racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en el capítulo Formación correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta: La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 4 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT7 y nombre del documento MEMORIA TECNICA FORMACIÓN.

Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.

- **KONECTA**

Konecta presenta un plan de formación adaptable al modelo remoto y presencial y a las metodologías *e-learning*, *blended* y con formador mediante una herramienta propia.

Presenta una formación inicial estructurada en 3 bloques, centrados en formación en atención telefónica, formación en los procesos propios del servicio y un tercer bloque de escuchas y atención tutelada.

Presenta un plan de formación continua, refuerzo y adecuación estructurado en una formación de reciclaje anual, una formación específica ante cambios o actualizaciones de procedimientos, formación en habilidades de gestión, formaciones específicas derivadas de errores críticos y formación complementaria en habilidades.

Destacar que, para cada uno de los temas incluidos en el plan de formación, se incluye test evaluativo con una calificación mínima a obtener.

Finalmente presenta un ejemplo práctico de cómo se concreta el plan de formación.

- **SERVIFORM**

Servinform presenta un plan de formación, tanto en modelo presencial como *e-learning*.

Presenta una formación inicial basado en identificar el grado de formación de los agentes, pasando por diferentes fases de conocimiento. En la fase final de la formación, se asigna un agente senior como tutor.

Presenta un plan de formación continua, detallando la identificación de las necesidades formativas y en función de estas la modalidad de formación a impartir.

En paralelo propone píldoras formativas semanales, test de conocimientos periódicos, y talleres de especialistas.

Analizadas las propuestas en ambos casos se presenta un plan de formación inicial y de reciclaje con la dedicación a los mismos. Ambas contemplan formación en modalidad presencial y *e-learning*, presentan herramientas similares para la formación por cambios en procesos o procedimientos y contemplan test para validar la transferencia de los conocimientos de la formación.

Se considera que ambas propuestas están al mismo nivel y se consideran adecuadas para la prestación del servicio, por lo que se les otorga la máxima puntuación de 4 puntos a cada una de las ofertas.

	KONECTA	SERVIFORM
1.7 Plan de Formación	4	4

Aspecto 1.8 – Reclutamiento y selección. Hasta 2 puntos.

Aspectos a valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan Reclutamiento y Selección en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.

En ella deberá detallar:

- los mecanismos utilizados para el reclutamiento y selección de las personas.
- el Plan de Motivación con sus acciones y tiempos de ejecución.
- los mecanismos de retribución según perfil

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración: Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente el Plan de Reclutamiento y Selección más adecuado y que ofrezca las mejores garantías para disponer de los perfiles requeridos valorándose racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en el capítulo Reclutamiento y selección del correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta: La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 4 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT8 y nombre del documento MEMORIA TECNICA RECLUTAMIENTO.

Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.

- **KONECTA**

Konecta presenta un modelo de proceso de reclutamiento y selección 100% digital optimizando los tiempos de contratación. Detalla las fuentes utilizadas para el reclutamiento y los criterios para la selección.

Dispone de diferentes herramientas para fomentar el desarrollo personal, tanto de los agentes como del personal de estructura.

Respecto a los mecanismos de retribución se ajusta al convenio de contact center más beneficios sociales al 100% de los empleados.

Finalmente desarrolla una política de igualdad, implantada desde 2017, así como su programa de inserción laboral para colectivos con riesgo de exclusión.

- **SERVIFORM**

Servinform presenta un modelo de selección enfocado a las necesidades del puesto de trabajo, detallando las fuentes utilizadas para el reclutamiento, así como las diferentes etapas del proceso.

Respecto a la motivación y desarrollo de las personas, presenta los pilares básicos del modelo, establece reuniones semanales entre agentes y coordinadores, así como la evaluación anual de desempeño. Excepto para la evaluación de desempeño, no desarrolla las acciones y tiempos de ejecución de las iniciativas enumeradas.

Finalmente, como mecanismos de retribución, establece incentivos en función de los objetivos de cada cliente. Además, establece días libres retribuidos y beneficios sociales.

Analizadas las propuestas en ambos casos se presenta y detalla el proceso de selección concretando las fuentes para la selección de personas. Los planes para la motivación y desarrollo de las personas, así como complementos a la retribución salarial. La oferta de Konecta incluye los planes de igualdad y de integración social implantados en su organización, por todo lo anterior se le otorga la máxima puntuación de 2 puntos y comparativamente a Servinform, se le otorga 1 punto

	KONECTA	SERVIFORM
1.8 Reclutamiento y Selección	2	1

Aspecto 1.9 – Modelo de infraestructura. Hasta 4 puntos.

Aspectos a valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Modelo de Infraestructura en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.

En ella deberá detallar:

- la integración de canales de entrada, teléfono, correo, web, whatsapp, RRSS
- la solución y capacidad para la recepción de *skills* y locuciones de mensajería
- soluciones de *call me back*
- soluciones de grabación de audio y video (navegación del agente)
- módulo de supervisión del servicio y posibles integraciones de telefonía-CRM
- Adaptación a los cambios de escenarios
- Capacidad de integración a soluciones Omnicanal a la plataforma externa como CRM, etc.

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración: Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente el Modelo de Infraestructura más adecuado valorándose racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con descrito en el apartado Requisitos de Infraestructura correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta: La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 12 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT9 y nombre del documento MEMORIA TECNICA INFRAESTRUCTURA.

Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.

- **KONECTA**

Konecta presenta, para la prestación el servicio, la plataforma principal y de contingencia, ambas situadas en Barcelona, con una capacidad de puestos suficiente para dar cobertura al servicio. con todas las necesidades de espacios, salas, salas de descanso, etc., cubiertas. Por otro lado, presenta la posibilidad del modelo de trabajo con una disponibilidad del 100% de los puestos y con las conexiones y elementos de seguridad adecuados.

Para las conexiones, se establece el uso de Data centers, contando con 5 centros en España y Portugal intercomunicados entre sí. La conexión entre los diferentes puestos de trabajo. Ofrece 2 operadoras telefónicas con accesos diferenciados y redundados.

Los puestos de trabajo cumplen con los requisitos solicitados en el PPT.

Para la gestión de contactos se propone una centralita , cubriendo los requerimientos solicitados.

Para la capa de “enablers”, un sistema de grabación integrado, así como una herramienta de reporting.

Para la capa de inteligencia de negocio una solución integrable a soluciones de BI.

Para la capa de integración de voz y datos. Presenta una conexión con la red pública de voz recibiendo las llamadas en sus primarios conectados a la centralita, ya sea desde la red pública o enlaces privados.

Finalmente se presenta la solución, de desarrollo propio, donde se incorpora la multicanalidad, así como diferentes funciones e integraciones

- **SERVIFORM**

Servinform presenta para la prestación del servicio, el compromiso de disponer de una plataforma ubicada en Barcelona, así como la de contingencia cumpliendo con todos los requerimientos definidos en el PPT. La prestación del servicio se puede hacer con una capacidad del 100% en plataforma y el 100% en teletrabajo.

Se propone para la gestión de contactos una solución en la nube cubriendo los requisitos solicitados. Las conexiones de telefonía recibidas en sus primarios se reciben en 2 centralitas ubicadas en data centers diferentes que cuentan con 2 nodos redundantes ante caída de alguno de ellos.

Para la capa de “enablers”, un sistema de grabación integrado, con redundancia entre los servidores, así como una herramienta de reporting

Analizadas las propuestas, ambas proponen una infraestructura suficiente, con una gestión de contactos y *enablers* asociados que cubre las necesidades del servicio. Respecto a la infraestructura del escenario tecnológico 2, Konecta concreta las soluciones a aportar, así como su robustez y redundancia. Para este escenario, Servinform, a pesar de replicar los requisitos del PPT, no desarrolla suficientemente las soluciones a aportar. Por ello se otorgan 4 puntos a Konecta y comparativamente 3 puntos a Servinform.

	KONECTA	SERVIFORM
1.9 Modelo de infraestructura	4	3

RESUMEN:

	Puntos	Konecta	Servinform
A1.1. Estructura organizativa	3	3	2
A1.2. Previsión de la demandada y dimensionamiento	4	4	2
A1.3. Seguimiento y conducción	5	4	5
A1.4. Plan de contingencia y continuidad del servicio	3	3	3
A1.5. Plan de transición y devolución	1	1	1
A1.6. Calidad y gestión del conocimiento	4	4	2
A1.7. Formación	4	4	4
A1.8. Reclutamiento y selección	2	2	1
A1.9. Infraestructura	4	4	3
TOTAL	30	29	23

LOTE 3:

Para que la propuesta técnica sea objeto de valoración será necesario que la misma sea coherente y viable con los medios humanos y técnicos para la prestación de los servicios indicados según los criterios definidos en la cláusula 9 y anexo 14 del Pliego de Condiciones Generales.

Las puntuaciones máximas de cada uno de los aspectos a valorar son:

Propuesta técnica de los servicios, hasta 30 puntos con el siguiente desglose:

	Puntos
CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR:	30
A1. MEMORIA TÉCNICA:	30
A1.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	3
A1.2. PREVISIÓN DE LA DEMANDA Y DIMENSIONAMIENTO	4
A1.3. SEGUIMIENTO Y CONDUCCIÓN	5
A1.4. PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO	3
A1.5. PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN	1
A1.6. CALIDAD Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	4
A1.7. FORMACIÓN	4
A1.8. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	2
A1.9. INFRAESTRUCTURA	4

Con relación a cada uno de los apartados anteriores, se otorgará la máxima puntuación a aquella propuesta que describa con mayor exhaustividad y detalle la ejecución de los servicios que se ofertan, valorándose, en todo caso, la efectiva relevancia de los aspectos descritos sobre la prestación a realizar y la coherencia de la propuesta con el alcance y la naturaleza de los servicios.

El resto de las propuestas serán puntuadas en términos comparativos respecto a la que haya obtenido la mayor puntuación.

Aspecto 1.1 – Estructura organizativa. Hasta 3 puntos.

Aspectos que valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de la Estructura Organizativa en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) en los capítulos Organigrama, Perfiles. Asignación de perfiles de agente y Ratios correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3.

En ella se deberá detallar la organización del servicio, el número de agentes por coordinador, el porcentaje de dedicación al servicio para cada uno de los perfiles de soporte indicados.

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración. Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente la propuesta más adecuada de organización para el desarrollo de los servicios a prestar, valorándose la racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en los capítulos Organigrama, Perfiles, Asignación de perfiles de agente y Ratios, correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta. La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 6 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT1 y nombre del documento MEMORIA TECNICA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.

- **KONECTA**

Presenta la estructura organizativa de manera global y detallada para cada uno de los perfiles, desde la figura de dirección hasta los agentes.

Define y diferencia el personal de estructura, estableciendo para equipo de soporte: Formación y Quality, Planificación y coordinación, Mejora continua y procesos e Infraestructuras). Para el equipo de gestión: Supervisores, Coordinadores, Qualities y Gestores

Define e identifica un único interlocutor con Suez.

Para el área técnica (CAU), detalla los recursos dedicados, tanto en atención telefónica, desarrollo, como soporte técnico.

Recursos dedicados:

Técnico Formación	1
Qualities	2
Técnico Conducción y planificación	1
Técnico mejora continua	A demanda
Técnico Infraestructuras	A demanda

Los recursos dedicados a soporte supera a lo exigido en el PPT, por tanto, supone una mejora.

Define los perfiles solicitados, detallando de forma concreta experiencia, antigüedad, funciones y responsabilidades.

Coordinador. Se propone una ratio de 1 coordinador cada 10 agentes (Mejorando el mínimo solicitado en el PPT para plataforma)

Supervisor. Como mejora proponen 3 supervisores en todo el horario de atención, lo que supone cubrir nocturnos, fin de semana y festivos. ~~Supone una mejora de 912 horas anuales.~~

Como modelo de relación en la gestión de los servicios, se proponen 3 comités (semanal, mensual y de contingencia) detallando los interlocutores y proponiendo temas a tratar. Finalmente se concreta el soporte documental de cada uno de los comités.

Analizada la propuesta se asigna la máxima puntuación, es decir 3 puntos, a la propuesta presentada por KONECTA. Valoramos positivamente la adaptación de la estructura organizativa presentada a los requerimientos del PPT. El detalle y adaptación del área técnica a las necesidades del servicio. Los 3 recursos dedicados a Formación y qualities. La ratio de 1 coordinador cada 10 agentes. Así como la adaptación de los comités de seguimiento a los requisitos del PPT.

	KONECTA
1.1 Estructura Organizativa	3

Aspecto 1.2 – Previsión de la demanda y dimensionamiento. Hasta 4 puntos.

Aspectos a valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Previsión de la Demanda y Dimensionamiento en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) en los capítulos Reparto de roles y responsabilidades, Previsión de la demanda y Agentes previstos correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3

En ella deberá detallar qué drivers y/o parámetros serán utilizados para predecir con la mayor exactitud posible las previsiones, así como la propuesta de dimensionamiento por franja horaria para una semana estándar (FTEs totales y por perfil).

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración. Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente la propuesta más adecuada de organización para el desarrollo de los servicios a prestar, valorándose la racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en el capítulo Reparto de roles y responsabilidades, Previsión de la demanda y Agentes previstos correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente. El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta. La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 2 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT2 y nombre del documento MEMORIA TECNICA DEMANDA Y DIMENSIONAMIENTO.

- **KONECTA**

Presenta su herramienta de Workforce Management y de Planificación propia, detallando los factores para tener en cuenta el cálculo del dimensionamiento a nivel de franja de horaria

Diariamente se revisa la evolución de las previsiones vs la realidad para realizar ajustes.

Konecta ofrece incorporar otros idiomas de atención adicionales a los exigidos en el PPT si fuese necesario o requerido en PPT

Presenta un ejemplo real de dimensionamiento para una semana, detallando las horas de dedicación e incorporando las necesidades de los idiomas requeridos en los pliegos.

Analizada la propuesta se asigna la máxima puntuación, es decir 4 puntos, a la propuesta presentada por KONECTA.

	KONECTA
1.2 Previsión de la demanda y dimensionamiento	4

Aspecto 1.3 – Seguimiento y conducción. Hasta 5 puntos.

Aspectos a valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Seguimiento y Conducción en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.

En ella deberá detallar:

- Los criterios y procedimientos para el seguimiento del servicio en tiempo real.
- El proceso de supervisión y relación entre los coordinadores y agentes.
- Los procedimientos para la reconducción del servicio ante desviaciones superiores al 10% de la previsión.
- El modelo de reporting del cuadro de mando.

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración. Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente en su conjunto la propuesta de mecanismos de Seguimiento y Conducción más adecuada, valorándose el detalle de la propuesta, así como su coherencia e idoneidad para garantizar la correcta prestación del servicio en relación con de acuerdo con lo descrito en el capítulo Seguimiento y conducción correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 4 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT3 y nombre del documento MEMORIA TECNICA SEGUIMIENTO Y CONDUCCIÓN.

Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.

- **KONECTA**

Presenta la figura encargada del seguimiento y conducción, desglosando sus funciones, destacando entre ellas el seguimiento de las funciones back office, así como la disponibilidad de las líneas telefónicas.

Presenta de forma general y ajustada a requerimientos los procesos de supervisión y relación entre agentes, coordinación y supervisión.

Más allá de las dinámicas habituales, detalla de forma concreta los mecanismos que disponen los agentes para la resolución de dudas.

Como procedimiento para la reconducción del servicio ante desviaciones, plantea la polivalencia de los agentes asignados a diferentes *skills*, así como otras medidas, destacando la ampliación de horarios y un modelo de movilidad interna, consistente en disponer de un pool de agentes con formación en varias campañas y capacidad de movilidad.

Respecto al reporting, Konecta presenta una herramienta de desarrollo propio con la información necesaria del servicio. Así mismo ofrece informes diarios y mensuales acumulados.

Por último, plantea como mejora un informe anual con los ratios anteriores y propuestas de planes de mejora.

Analizada la propuesta se asigna la máxima puntuación, es decir 5 puntos, a la propuesta presentada por Konecta.

	KONECTA
1.3 Seguimiento y conducción	5

Aspecto 1.4 – Plan de contingencia y continuidad. Hasta 3 puntos.

Aspectos a valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan de Contingencia y Continuidad en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.

En ella deberá detallar:

- los riesgos identificados en cada posible escenario y su valoración de impacto según complejidad de implantación y criticidad.
- las acciones de mitigación de los riesgos identificados.
- los recursos humanos y materiales de cada tipo de actuación.
- los mecanismos de activación y seguimiento del Plan de Contingencia y Plan de Continuidad del Negocio.

- las actuaciones y tiempos de ejecución de las acciones que componen el Plan de Contingencia y Plan de Continuidad del Negocio.

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración: Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que disponga del Plan de Contingencia más adecuado valorándose racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en los capítulos Plan de Contingencia y Plan de Continuidad del negocio correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

En concreto, se valorará de forma comparativa entre todos los Planes el grado de detalle y los resultados esperados de cada propuesta.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta: La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 6 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT4 y nombre del documento MEMORIA TECNICA PLAN CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD.

Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.

- **KONECTA**

Presenta un plan de contingencia y continuidad basada en plataforma de contingencia de Barcelona y teletrabajo como lugar alternativo.

Define de forma exhaustiva el alcance, los recursos materiales y humanos, así como el análisis y clasificación de riesgos en función de la criticidad y la contingencia producida.

Se describen los elementos críticos y los planes de acción.

Propone un plan de continuidad para trabajo en remoto.

Analizada la propuesta, se presenta una estructura de plan de contingencia detallado, con un análisis y clasificación de los riesgos en función de la criticidad.

Detalla el procedimiento para la activación, seguimiento y revisión del Plan de Contingencia.

Presenta como alternativa un plan de continuidad en modo teletrabajo.

Se asigna la máxima puntuación, es decir 3 puntos, a la propuesta presentada por Konecta.

	KONECTA
1.4 Plan de Contingencia y Continuidad	3

Aspecto 1.5 – Plan de Transición y Devolución. Hasta 1 punto.

Aspectos a valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan de Transición y Devolución en el cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.

En ella deberá detallar los principales objetivos, aspectos clave, actuaciones y tiempos de ejecución tanto para el periodo de transición como el de devolución.

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con lo descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración: Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente la propuesta más adecuada de Modelo de Transición y Devolución del servicio, valorándose racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en el capítulo Plan de Transición y Devolución correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta: La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 4 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT5 y nombre del documento MEMORIA TECNICA PLAN TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN.

Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.

- **KONECTA**

Konecta presenta un plan de transición identificando las responsabilidades y los objetivos. Detalla un cronograma exhaustivo de 3 meses de duración.

Presenta un plan de devolución concretando las tareas a realizar destacando la predisposición a formar al nuevo personal que se incorpore al servicio para minimizar el impacto de una futura devolución.

Analizada la propuesta, se presenta un plan de transición y devolución, incorporando un cronograma detallado con una duración estimada de 3 meses mejorando los requerimientos de los pliegos.

Se asigna la máxima puntuación, es decir 1 puntos, a la propuesta presentada por Konecta.

	KONECTA
1.5 Plan de Transición y Devolución	1

Aspecto 1.6 – Calidad y gestión del conocimiento. Hasta 4 puntos.

Aspectos a valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Modelo de Calidad y Gestión del Conocimiento en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.

En ella deberá detallar:

- el número de monitorizaciones mensuales totales y por agente
- los mecanismos y procedimientos de presentación de resultados a SUEZ
- las acciones, perfiles implicados y tiempo de dedicación a la reconducción
- las herramientas para la elaboración de argumentarios
- la metodología utilizada para asegurar el correcto grado de conocimientos de todos los agentes y perfiles de soporte

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración: Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente la propuesta más adecuada de Modelo de Calidad y Gestión del Conocimiento, valorándose racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en los capítulos Evaluación de la calidad ofrecida, Reparto de Roles y Responsabilidades y Formación correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta: La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 8 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT6 y nombre del documento MEMORIA TECNICA CALIDAD Y CONOCIMIENTO.

Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.

- **KONECTA**

Konecta presenta un modelo de calidad basado en los pilares de calidad ofrecida, calidad percibida y servicio, definiendo indicadores, unos criterios de medición, unos SLA's y una periodicidad de seguimiento con los mismos objetivos contemplados en pliego excepto el objetivo de Calidad ofrecida que lo iguala para operadores noveles (7.5) pero lo mejora sobre lo solicitado en el PPT para el resto (8) sobre los solicitados en plica, ofreciendo de manera genérica otros indicadores operativos de calidad.

Establece 8 monitorizaciones/mes para agentes noveles, considerando noveles con un tiempo inferior a 3 meses en el servicio, 4 monitorizaciones/mes para agentes en objetivo y 8 monitorizaciones/mes para agentes fuera de objetivo durante 3 meses.

Presenta una parrilla con los aspectos a valorar en las monitorizaciones, dándoles un peso y correlacionándolo con los errores críticos y no críticos.

Establece la metodología de seguimiento mediante planes de acción individualizados con los agentes en función de su antigüedad y resultados incluyendo una dedicación mínima diaria de 1h al día para reconducciones personalizadas

Desarrolla en su plan de calidad, un subplan específico para la detección, reconducción y seguimiento de los errores críticos con una periodicidad diaria.

A nivel de información, establece informes diarios de las reconducciones de errores críticos, un informe semanal de seguimiento y avance de los planes de acción y un informe mensual con visión global del plan de calidad. Propone sesiones de calibración semestrales con Suez.

Como gestión de conocimiento presenta su herramienta de gestión, basada en un modelo de certificación con inicio en la formación inicial y de carácter periódico, donde se debe obtener una certificación o bien, la activación de un plan de refuerzo con retesting posterior si no se alcanzan los objetivos.

Como herramienta de argumentarios, desarrolla una wiki personalizada que permite, en tiempo real comunicar información relevante a toda la plataforma, así como un repositorio de procedimientos y FAQ's de los agentes.

Propone un modelo de evaluación de la calidad percibida para todos los canales de atención con datos consolidados y consultables en entorno web y personalizables para SUEZ además de posibilitar envíos con la imagen de marca de SUEZ

Propone como mejora la realización de talleres de cocreación trimestrales con equipos de Konecta/Suez, también propone como mejora el seguimiento de 2 indicadores nuevos de calidad percibida, FCR (*First Contact Resolution*) y CES (*Customer Effort Score*).

Finalmente también propone como mejora una consultoría B2B de Costumer Experience, de carácter anual, con un entregable de propuestas de mejora para Suez

Analizada la propuesta se asigna la máxima puntuación, es decir 4 puntos, a la propuesta presentada por Konecta.

La propuesta presentada por Konecta establece indicadores y SLA asociados a la calidad ofrecida, percibida y de servicio. Establece unas ratios de monitorizaciones superiores a los requeridos en el PPT. Desarrolla un plan específico de calidad para los errores críticos. Concreta, en función de la tipología, los informes a reportar a Suez. Desarrolla una wiki específica para los servicios y propone una consultoría de *Costumer Experience* de carácter anual y se adapta a las necesidades específicas de SUEZ

	KONECTA
1.6 Calidad y gestión del conocimiento	4

Aspecto 1.7 – Plan de Formación. Hasta 4 puntos.

Aspectos a valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan de Formación en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.

En ella deberá detallar:

- las horas de formación inicial y de reciclaje para cada perfil
- la metodología utilizada
- las evidencias de la capacitación de los agentes
- la forma de identificación de las necesidades de formación de reciclaje y el seguimiento del mismo

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración: Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente el Plan de Formación más adecuado y que garantice una mejor capacitación de los agentes, desde un punto de vista reactivo como proactivo, valorándose racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en el capítulo Formación correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta: La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 4 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT7 y nombre del documento MEMORIA TECNICA FORMACIÓN.

Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.

- **KONECTA**

Konecta presenta un plan de formación adaptable al modelo remoto y presencial y a las metodologías *e-learning*, *blended* y con formador mediante herramienta propia.

Presenta una formación inicial estructurada en 3 bloques, centrados en formación en atención telefónica, formación en los procesos propios del servicio y un tercer bloque de escuchas y atención tutelada.

Presenta un plan de formación continua, refuerzo y adecuación estructurado en una formación de reciclaje anual, una formación específica ante cambios o actualizaciones de procedimientos, formación en habilidades de gestión, formaciones específicas derivadas de errores críticos y formación complementaria en habilidades.

Como herramienta de argumentarios, desarrolla una wiki personalizada que permite, en tiempo real comunicar información relevante a toda la plataforma, así como un repositorio de procedimientos y FAQ's de los agentes.

Destacar que, para cada uno de los temas incluidos en el plan de formación, se incluye test evaluativo con una calificación mínima a obtener del 90% para poder superar la formación, en caso contrario no se activa un plan de refuerzo

Finalmente presenta un ejemplo práctico de cómo se concreta el plan de formación.

Analizada la propuesta presenta un plan de formación inicial y de reciclaje con la dedicación a los mismos, contempla formación en modalidad presencial y *e-learning*, presenta herramientas similares para la formación por cambios en procesos o procedimientos y contempla test para validar la transferencia de los conocimientos de la formación, por todo ello cumple con todos los requisitos solicitados,

	KONECTA
1.7 Plan de Formación	4

Aspecto 1.8 – Reclutamiento y selección. Hasta 2 puntos.

Aspectos a valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Plan Reclutamiento y Selección en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.

En ella deberá detallar:

- los mecanismos utilizados para el reclutamiento y selección de las personas.
- el Plan de Motivación con sus acciones y tiempos de ejecución.
- los mecanismos de retribución según perfil

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración: Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente el Plan de Reclutamiento y Selección más adecuado y que ofrezca las mejores garantías para disponer de los perfiles requeridos valorándose racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con lo descrito en el capítulo Reclutamiento y selección del correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta: La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 4 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT8 y nombre del documento MEMORIA TECNICA RECLUTAMIENTO.

Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.

- **KONECTA**

Konecta presenta un modelo de proceso de reclutamiento y selección 100% digital optimizando los tiempos de contratación enfocado a la detección del talento para el servicio ofertado. Detalla las fuentes utilizadas para el reclutamiento y los criterios para la selección y las diferentes fases de selección para cada perfil a seleccionar.

Dispone de diferentes herramientas para fomentar el desarrollo personal, tanto de los agentes como del personal de estructura y trabaja especialmente el sentido de pertenencia para evitar la rotación. Ofrece como mejora sobre el PPT un programa completo y detallado de Experiencia de Empleado que incluye entre otros un programa de Voz de Empleado.

Respecto a los mecanismos de retribución se ajusta al convenio de contact center más beneficios sociales al 100% de los empleados.

Finalmente desarrolla la política de igualdad, implantado desde 2017, así como su programa de inserción laboral para colectivos con riesgo de exclusión cumpliendo el porcentaje de personas con discapacidad en la actualidad y ampliando el compromiso a lo solicitado en el pliego para el servicio a Suez.

Analizada la propuesta presenta y detalla el proceso de selección concretando las fuentes para la selección de personas. Los planes para la motivación y desarrollo de las personas, así como complementos a la retribución salarial, y se incluyen los planes de igualdad y de integración social implantados en su organización y por ello se le otorgan 2 puntos.

	KONECTA
1.8 Plan de Reclutamiento y selección	2

Aspecto 1.9 – Modelo de infraestructura. Hasta 4 puntos.

Aspectos a valorar: El ADJUDICATARIO deberá elaborar una memoria explicativa de Modelo de Infraestructura en la cual se detalle cómo dará cumplimiento a los requisitos establecidos en el pliego en este ámbito.

En ella deberá detallar:

- la integración de canales de entrada, teléfono, correo, web, whatsapp, RRSS
- la solución y capacidad para la recepción de *skills* y locuciones de mensajería
- soluciones de *call me back*
- soluciones de grabación de audio y video (navegación del agente)
- módulo de supervisión del servicio y posibles integraciones de telefonía-CRM
- Adaptación a los cambios de escenarios
- Capacidad de integración a soluciones Omnicanal a la plataforma externa como CRM, etc.

En todo caso, la propuesta presentada en este apartado tiene que ser viable y coherente con el conjunto de la Memoria técnica y con el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Criterios de valoración: Se otorgará la máxima puntuación al ADJUDICATARIO que presente el Modelo de Infraestructura más adecuado valorándose racionalidad, el detalle y la coherencia de la propuesta de acuerdo con descrito en el apartado Requisitos de Infraestructura correspondientes a cada uno de los LOTES 1, 2 y 3 del PPT.

El resto de las ofertas se puntuarán comparativamente.

Formato de la respuesta: La memoria explicativa deberá realizarse en Word con una extensión máxima de 12 páginas, con letra Arial 12 e interlineado 1,0 con referencia MT9 y nombre del documento MEMORIA TECNICA INFRAESTRUCTURA.

Dentro de la memoria no se admitirán enlaces externos.

- **KONECTA**

Konecta presenta, para la prestación el servicio, la plataforma principal y de contingencia, ambas situadas en Barcelona, con una capacidad de puestos suficiente para dar cobertura al servicio, además de una plataforma adicional a lo solicitado en PPT en la provincia de La Coruña, con todas las necesidades de espacios, salas, salas de descanso, etc., cubiertas. Por otro lado, presenta la posibilidad del modelo de trabajo con una disponibilidad del 100% de los puestos y con las conexiones y elementos de seguridad adecuados.

Para las conexiones, se establece el uso de Data centers, contando con 5 centros en España y Portugal intercomunicados entre sí. La conexión entre los diferentes puestos de trabajo. Ofrece 2 operadoras telefónicas con accesos diferenciados y redundados.

Los puestos de trabajo cumplen con los requisitos solicitados en el PPT.

Para la gestión de contactos se propone una centralita cubriendo los requerimientos solicitados.

Para la capa de “enablers”, un sistema de grabación integrado, así como una herramienta de reporting.

Para la capa de inteligencia de negocio una solución integrable a soluciones de BI.

Para la capa de integración de voz y datos. Presenta una conexión con la red pública de voz recibiendo las llamadas en sus primarios conectados a la centralita, ya sea desde la red pública o enlaces privados.

Finalmente se presenta la solución, de desarrollo propio, donde se incorpora la multicanalidad, así como diferentes funciones e integraciones

Analizada la propuesta, propone una infraestructura suficiente, con una gestión de contactos y *enablers* asociados que cubre las necesidades del servicio. Respecto a la infraestructura del escenario tecnológico 2, Konecta concreta las soluciones a aportar, así como su robustez y redundancia. Para el escenario tecnológico 3 propone la misma

herramienta omnicanal utilizada por Suez, lo que permite un nivel de integración superior, aprovechar sinergias en los desarrollos e integraciones con las aplicaciones corporativas de Suez y aprovechar el *know how* de Konecta para potenciar la nuestra herramienta.

Por ello se otorgan 4 puntos a Konecta.

	KONECTA
1.9 Modelo de infraestructura	4

RESUMEN:

	Puntos	Konecta
A1.1. Estructura organizativa	3	3
A1.2. Previsión de la demandada y dimensionamiento	4	4
A1.3. Seguimiento y conducción	5	5
A1.4. Plan de contingencia y continuidad del servicio	3	3
A1.5. Plan de transición y devolución	1	1
A1.6. Calidad y gestión del conocimiento	4	4
A1.7. Formación	4	4
A1.8. Reclutamiento y selección	2	2
A1.9. Infraestructura	4	4
TOTAL	30	30

5. CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA POLINÓMICA

De conformidad a la Cláusula 14.- Criterios de valoración del Pliego de Condiciones Generales, a la oferta económica se le otorgará un máximo de 70 puntos, obteniendo la puntuación para cada una de las ofertas presentadas, según la siguiente fórmula:

5.1.- CRITERIOS OBJETIVOS DE APLICACIÓN AUTOMÁTICA PARA EL LOTE 1

5.1.1 (Obligatorio) PROPOSICIÓN ECONÓMICA: hasta un máximo de 70 puntos, de los cuales 67 puntos se adjudicarán a la oferta económica de los servicios y 3 puntos se adjudicarán a la oferta económica de otros servicios adicionales a cotizar.

Valoración de la Oferta económica de los servicios

Al existir varios aspectos a cotizar, se calculará una puntuación económica individual (i) para cada uno de los elementos y será la resultante de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación económica} = 67 * (1 - ((PE_i - PE_{\min}) / PE_{\min}))$$

Dónde:

PE_i es la proposición económica ofrecida por el ADJUDICATARIO (IVA no incluido) y que no se considere "oferta anormalmente baja".

PE_{min} es la proposición económica más baja (IVA no incluido) y que no se considere "oferta anormalmente baja".

Una vez obtenida la puntuación económica individual, se obtendrá una puntuación económica global mediante la ponderación de cada uno de los elementos base de la cotización. Los pesos para cada uno de estos elementos se indican en la siguiente tabla:

Servicios	Peso	Escenario Tecnológico 1	Escenario Tecnológico 2	Escenario Tecnológico 3	
Atención del Proceso de Gestión Comercial	90%	10%	50%	40%	100%
Atención del Back Office Web	5%	10%	50%	40%	100%
Atención de RRSS	5%	10%	50%	40%	100%
	100%				

Valoración de la oferta económica de otros servicios adicionales a cotizar.

Adicionalmente se sumarán los puntos obtenidos de los servicios adicionales a cotizar siendo la puntuación máxima total a conseguir, de 3 puntos con el siguiente detalle.

Otros aspectos a cotizar	Puntuación máx
Acciones Comerciales Puntuales (€/hora agente dedicada)	1
Coste formación agentes (€/hora)	1
Coste realización llamada saliente contestada (€/llamada saliente realizada contestada)	1

Siendo el precio máximo a ofertar de:

- 19 €/hora agente dedicada
- 19 €/hora de formación de agentes
- 1,9 € la llamada saliente realizada contestada.

La puntuación resultante será la de aplicar la siguiente fórmula.

$$\text{Puntuación económica} = P_{\max} * (1 - ((P_{o_i} - P_{o_{\min}}) / P_{o_{\min}}))$$

Dónde:

P_{max} es la puntuación máxima de cada uno de los otros aspectos a cotizar

P_{o_i} es el precio ofertado por cada ADJUDICATARIO para cada uno de los otros aspectos a cotizar

P_{o_{min}} es el precio MÍNIMO ofertado de todos los ADJUDICATARIOS para cada uno de los otros aspectos a cotizar.

Es de obligado cumplimiento ofertar un precio para todos y cada uno de los servicios que componen la oferta económica y el precio no podrá ser superior al indicado anteriormente como precio máximo a ofertar.

A continuación, se muestran las ofertas económicas presentadas para cada uno de los escenarios:

ESCENARIO 1:

	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Servicio Atención Telefónica Comercial		
Llamadas anuales previstas	2,12	2,13
Servicio Atención Redes Sociales (Chat y WhatsApp)		
Volumen gestiones anuales previsto	1,15	1,17
Servicio Atención Back Office Web (Web pública y la Oficina Virtual)		
Volumen gestiones anuales previsto Gestionadas	2,30	2,31
Volumen gestiones anuales previsto Reasignadas	1,15	1,16

Precios en Euros

ESCENARIO 2:

	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Servicio Atención Telefónica Comercial		
Llamadas anuales previstas	2,09	2,10
Servicio Atención Redes Sociales (Chat y WhatsApp)		
Volumen gestiones anuales previsto	1,10	1,11
Servicio Atención Back Office Web (Web pública y la Oficina Virtual)		
Volumen gestiones anuales previsto Gestionadas	2,19	2,23
Volumen gestiones anuales previsto Reasignadas	1,10	1,11

Precios en Euros

ESCENARIO 3:

	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Servicio Atención Telefónica Comercial		
Llamadas anuales previstas	2,11	2,13
Servicio Atención Redes Sociales (Chat y WhatsApp)		
Volumen gestiones anuales previsto	1,16	1,19
Servicio Atención Back Office Web (Web pública y la Oficina Virtual)		
Volumen gestiones anuales previsto Gestionadas	2,31	2,37
Volumen gestiones anuales previsto Reasignadas	1,16	1,20

Precios en Euros

Otros aspectos a cotizar	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Acciones Comerciales Puntuales (€/hora agente dedicada)	18,19	18,18
Coste formación agentes (€/hora)	17,53	17,53
Coste realización llamada saliente contestada (€/llamada saliente realizada contestada)	1,88	1,88

Precios en Euros

5.2.- CRITERIOS OBJETIVOS DE APLICACIÓN AUTOMÁTICA PARA EL LOTE 2

5.2.1 (Obligatorio) PROPOSICIÓN ECONÓMICA: hasta un máximo de 70 puntos, de los cuales 67 puntos se adjudicarán a la oferta económica de los servicios y 3 puntos se adjudicarán a la oferta económica de otros servicios adicionales a cotizar.

Valoración económica de los servicios

Al existir varios aspectos a cotizar, se calculará una puntuación económica individual (i) para cada uno de los elementos y será la resultante de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación económica} = 67 * (1 - ((PE_i - PE_{\min}) / PE_{\min}))$$

Dónde:

PE_i es la proposición económica ofrecida por el ADJUDICATARIO (IVA no incluido) y que no se considere “oferta anormalmente baja”.

PE_{min} es la proposición económica más baja (IVA no incluido) y que no se considere “oferta anormalmente baja”.

Una vez obtenida la puntuación económica individual, se obtendrá una puntuación económica global mediante la ponderación de cada uno de los elementos base de la cotización. Los pesos para cada uno de estos elementos se indican en la siguiente tabla:

Servicios	Peso	Escenario Tecnológico 1	Escenario Tecnológico 2	
Atención del Proceso de Gestión Comercial	70%	75%	25%	100%
Atención del Back Office Web	30%	75%	25%	100%
	100%			

Valoración económica de otros servicios a cotizar

Adicionalmente se sumarán los puntos obtenidos de los servicios adicionales a cotizar siendo la puntuación máxima total a conseguir, de 3 puntos con el siguiente detalle.

Otros aspectos a cotizar	Puntuación máx
Acciones Comerciales Puntuales (€/hora)	1
Coste formación agentes (€/hora agente dedicada)	1
Servicio Atención Redes Sociales (RRSS) (€/conversación atendida)	0,5
Coste llamada saliente contestada (€/llamada saliente realizada contestada)	0,5

Siendo el precio máximo a ofertar de:

- 19 €/hora agente dedicada
- 19 €/hora de formación de agentes
- 2,3 €/conversación atendida por Servicio de Redes Sociales
- 1,9 € la llamada saliente realizada contestada.

La puntuación resultante será la de aplicar la siguiente fórmula.

$$\text{Puntuación económica} = P_{\max} * (1 - ((P_{o_i} - P_{o_{\min}}) / P_{o_{\min}}))$$

Dónde:

***P_{max}** es la puntuación máxima de cada uno de los otros aspectos a cotizar*

P_{o_i} es el precio ofertado por cada ADJUDICATARIO para cada uno de los otros aspectos a cotizar

P_{o_{min}} es el precio MÍNIMO ofertado de todos los ADJUDICATARIOS para cada uno de los otros aspectos a cotizar.

Es de obligado cumplimiento ofertar un precio para todos y cada uno de los servicios que componen la oferta económica y el precio no podrá ser superior al indicado anteriormente como precio máximo a ofertar.

A continuación, se muestran las ofertas económicas presentadas para cada uno de los escenarios:

ESCENARIO 1:

	KONECTA INDIVIDUAL	SERVIFORM	KONECTA INTEGRADORA
Servicio Atención Telefónica Comercial			
Llamadas anuales previstas	2,56	2,53	2,55
Servicio Atención Back Office Web (Web pública y la Oficina Virtual)			
Volumen gestiones anuales previsto Gestionadas	2,17	2,21	2,15

Precios en Euros

ESCENARIO 2:

	KONECTA INDIVIDUAL	SERVIFORM	KONECTA INTEGRADORA
Servicio Atención Telefónica Comercial			
Llamadas anuales previstas	2,59	2,48	2,56
Servicio Atención Back Office Web (Web pública y la Oficina Virtual)			
Volumen gestiones anuales previsto Gestionadas	2,28	2,17	2,20

Precios en Euros

Otros aspectos a cotizar	KONECTA INDIVIDUAL	SERVIFORM	KONECTA INTEGRADORA
Acciones Comerciales Puntuales	18,18	18,03	18,18
Coste formación agentes	17,53	18,03	17,53
Servicio Atención Redes Sociales (RRSS)	1,86	2,18	1,86
Coste llamada saliente contestada	1,88	1,80	1,88

Precios en Euros

5.3.- CRITERIOS OBJETIVOS DE APLICACIÓN AUTOMÁTICA PARA EL LOTE 3

5.3.1 (Obligatorio) PROPOSICIÓN ECONÓMICA: hasta un máximo de 70 puntos, de los cuales 69 puntos se adjudicarán a la oferta económica de los servicios y 1 punto se adjudicarán a la oferta económica de otros servicios adicionales a cotizar.

Valoración económica de los servicios

Al existir varios aspectos a cotizar, se calculará una puntuación económica individual (i) para cada uno de los elementos y será la resultante de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación económica} = 69 * (1 - ((PE_i - PE_{\min}) / PE_{\min}))$$

Dónde:

PE_i es la proposición económica ofrecida por el ADJUDICATARIO (IVA no incluido) y que no se considere "oferta anormalmente baja".

PE_{min} es la proposición económica más baja (IVA no incluido) y que no se considere "oferta anormalmente baja".

Una vez obtenida la puntuación económica individual, se obtendrá una puntuación económica global mediante la ponderación de cada uno de los elementos base de la cotización. Los pesos para cada uno de estos elementos se indican en las siguientes tablas:

Atención del Proceso de Gestión de Averías para empresas Beneficiarias	Peso	Escenario Tecnológico	Escenario Tecnológico	Escenario Tecnológico
		1	2	3
Atención Telefónica Averías. Servicio 1	80%	10%	50%	40%
Atención Telefónica Averías. Servicio 2	20%	75%	25%	
	100%			

Valoración económica de los servicios adicionales a cotizar

Adicionalmente se sumarán los puntos obtenidos de los servicios adicionales a cotizar siendo la puntuación máxima total a conseguir, de 1 punto con el siguiente detalle.

Otros aspectos a cotizar	Puntuación máx
Coste formación agentes (€/hora agente dedicada)	1

Siendo el precio máximo a ofertar de:

- 19 €/hora agente dedicada

La puntuación resultante será la de aplicar la siguiente fórmula.

$$\text{Puntuación económica} = P_{\max} * (1 - ((P_{o_i} - P_{o_{\min}}) / P_{o_{\min}}))$$

Dónde:

***P_{max}** es la puntuación máxima de cada uno de los otros aspectos a cotizar*

***P_{o_i}** es el precio ofertado por cada ADJUDICATARIO para cada uno de los otros aspectos a cotizar*

***P_{o_{min}}** es el precio MÍNIMO ofertado de todos los ADJUDICATARIOS para cada uno de los otros aspectos a cotizar.*

Es de obligado cumplimiento ofertar un precio para todos y cada uno de los servicios que componen la oferta económica y el precio no podrá ser superior al indicado anteriormente como precio máximo a ofertar.

A continuación, se muestran las ofertas económicas presentadas para cada uno de los servicios y escenarios:

SERVICIO 1:

ESCENARIO 1:

Servicio Atención Telefónica Averías		KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
SUEZ	Llamadas anuales entrantes previstas	2,04	2,05
	Llamadas anuales salientes previstas	1,88	1,89

Precios en Euros

ESCENARIO 2:

Servicio Atención Telefónica Averías		KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
SUEZ	Llamadas anuales entrantes previstas	2,04	2,05
	Llamadas anuales salientes previstas	1,88	1,89

Precios en Euros

ESCENARIO 3:

Servicio Atención Telefónica Averías		KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
SUEZ	Llamadas anuales entrantes previstas	2,04	2,05
	Llamadas anuales salientes previstas	1,88	1,89

Precios en Euros

SERVICIO 2:

ESCENARIO 1:

Servicio Atención Telefónica Averías		KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
AB	Llamadas anuales entrantes previstas	2,04	2,05
	Llamadas anuales salientes previstas	1,88	1,89

Precios en Euros

ESCENARIO 2:

Servicio Atención Telefónica Averías		KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
AB	Llamadas anuales entrantes previstas	2,04	2,05
	Llamadas anuales salientes previstas	1,88	1,89

Precios en Euros

Otros aspectos a cotizar	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Coste formación agentes (€/hora agente dedicada)	17,53	17,53

Precios en Euros

6. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS PARA CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA POLINÓMICA.

Antes de valorar las ofertas presentadas por cada uno de los licitadores en base a los criterios evaluables mediante fórmula polinómica, es pertinente indicar que tanto para determinar el Importe Máximo Estimado (IM), como los importes incluidos en la fórmula polinómica, se ha considerado el gasto correspondiente a 3 años.

Los licitadores han presentado las siguientes ofertas para cada uno de los lotes:

LOTE 1:

ESCENARIO 1:

	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Servicio Atención Telefónica Comercial	11.192.858,00 €	11.245.654,50 €
Servicio Atención Redes Sociales (Chat y WhatsApp)	324.027,45 €	329.662,71 €
Servicio Atención Back Office Web (Web pública y la Oficina Virtual)	285.419,65 €	286.672,89 €
VALOR OFERTA TOTAL	11.802.305,10 €	11.861.990,10 €

ESCENARIO 2

	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Servicio Atención Telefónica Comercial	11.034.468,50 €	11.087.265,00 €
Servicio Atención Redes Sociales (Chat y WhatsApp)	309.939,30 €	312.756,93 €
Servicio Atención Back Office Web (Web pública y la Oficina Virtual)	271.781,43 €	276.720,68 €
VALOR OFERTA TOTAL	11.616.189,23	11.676.742,61

:

ESCENARIO 3

	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Servicio Atención Telefónica Comercial	11.140.061,50 €	11.245.654,50 €
Servicio Atención Redes Sociales (Chat y WhatsApp)	326.845,08 €	335.297,97 €
Servicio Atención Back Office Web (Web pública y la Oficina Virtual)	286.672,89 €	294.143,19 €
VALOR OFERTA TOTAL	11.753.579,47	11.875.095,66

LOTE 2

ESCENARIO 1

	KONECTA INDIVIDUAL	SERVIFORM	KONECTA INTEGRADORA
Servicio Atención Telefónica Comercial	7.166.896,64 €	7.082.909,57 €	7.138.900,95 €
Servicio Atención Back Office Web (Web pública y la Oficina Virtual)	1.678.892,11 €	1.709.839,43 €	1.663.418,45 €
VALOR OFERTA TOTAL	8.845.788,75 €	8.792.749,00 €	8.802.319,40 €

ESCENARIO 2

	KONECTA INDIVIDUAL	SERVIFORM	KONECTA INTEGRADORA
Servicio Atención Telefónica Comercial	7.250.883,71 €	6.942.931,12 €	7.166.896,64 €
Servicio Atención Back Office Web (Web pública y la Oficina Virtual)	1.763.997,24 €	1.678.892,11 €	1.702.102,60 €
VALOR OFERTA TOTAL	9.014.880,95 €	8.621.823,23 €	8.868.999,24 €

LOTE 3

Con lo que los importes correspondientes son:

SERVICIO 1:

ESCENARIO 1

Servicio Atención Telefónica Averías Suez	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Llamadas anuales entrantes previstas	2.274.387,84 €	2.285.536,80 €
Llamadas anuales salientes previstas	460.974,12 €	463.426,11 €
VALOR OFERTA TOTAL	2.735.361,96 €	2.748.962,91 €

ESCENARIO 2

Servicio Atención Telefónica Averías Suez	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Llamadas anuales entrantes previstas	2.274.387,84 €	2.285.536,80 €
Llamadas anuales salientes previstas	460.974,12 €	463.426,11 €
VALOR OFERTA TOTAL	2.735.361,96 €	2.748.962,91 €

ESCENARIO 3

Servicio Atención Telefónica Averías Suez	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Llamadas anuales entrantes previstas	2.274.387,84 €	2.285.536,80 €
Llamadas anuales salientes previstas	460.974,12 €	463.426,11 €
VALOR OFERTA TOTAL	2.735.361,96 €	2.748.962,91 €

SERVICIO 2

ESCENARIO 1

Servicio Atención Telefónica Averías AB	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Llamadas anuales entrantes previstas	514.080,00 €	516.600,00 €
Llamadas anuales salientes previstas	2.256,00 €	2.268,00
VALOR OFERTA TOTAL	516.336,00 €	518.868,00 €

ESCENARIO 2

Servicio Atención Telefónica Averías AB	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Llamadas anuales entrantes previstas	514.080,00 €	516.600,00 €
Llamadas anuales salientes previstas	2.256,00 €	2.268,00 €
VALOR OFERTA TOTAL	516.336,00 €	518.868,00 €

Según lo establecido para la valoración, se adjuntan cuadros resumen con la puntuación obtenida según los criterios evaluables mediante fórmula polinómica:

LOTE 1

Con todo ello se otorgan las siguientes puntuaciones:

ESCENARIO 1

	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Servicio Atención Telefónica Comercial	67,00	66,68
Servicio Atención Redes Sociales (Chat y WhatsApp)	67,00	65,83
Servicio Atención Back Office Web (Web pública y la Oficina Virtual)	67,00	66,71

ESCENARIO 2

	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Servicio Atención Telefónica Comercial	67,00	66,68
Servicio Atención Redes Sociales (Chat y WhatsApp)	67,00	66,39
Servicio Atención Back Office Web (Web pública y la Oficina Virtual)	67,00	65,78

ESCENARIO 3

	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Servicio Atención Telefónica Comercial	67,00	66,36
Servicio Atención Redes Sociales (Chat y WhatsApp)	67,00	65,27
Servicio Atención Back Office Web (Web pública y la Oficina Virtual)	67,00	65,25

Con lo que la puntuación Económica final es:

	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Servicio Atención Telefónica Comercial	60,30	59,90
Servicio Atención Redes Sociales (Chat y WhatsApp)	3,35	3,29
Servicio Atención Back Office Web (Web pública y la Oficina Virtual)	3,35	3,28
	67,00	66,48

Puntuación Servicios Adicionales:

Otros aspectos a cotizar	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Acciones Comerciales Puntuales	1,00	1,00
Coste formación agentes	1,00	1,00
Coste realización llamada saliente contestada	1,00	1,00
	3,00	3,00

La Puntuación Económica Total es de:

	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Puntuación Económica	67,00	66,48
Puntuación Económica Servicios Adicionales	3,00	3,00
	70,00	69,48

LOTE 2

Con todo ello se otorgan las siguientes puntuaciones:

ESCENARIO 1

	KONECTA INDIVIDUAL	SERVIFORM	KONECTA INTEGRADORA
Servicio Atención Telefónica Comercial	66,21	67,00	66,47
Servicio Atención Back Office Web (Web pública y la Oficina Virtual)	66,38	65,13	67,00

ESCENARIO 2

	KONECTA INDIVIDUAL	SERVIFORM	KONECTA INTEGRADORA
Servicio Atención Telefónica Comercial	64,03	67,00	64,84
Servicio Atención Back Office Web (Web pública y la Oficina Virtual)	63,60	67,00	66,07

Con lo que la puntuación Económica final es:

	KONECTA INDIVIDUAL	SERVIFORM	KONECTA INTEGRADORA
Servicio Atención Telefónica Comercial	45,96	46,90	46,24
Servicio Atención Back Office Web (Web pública y la Oficina Virtual)	19,71	19,68	20,03
	65,67	66,58	66,27

Puntuación Servicios Adicionales:

Otros aspectos a cotizar	KONECTA INDIVIDUAL	SERVIFORM	KONECTA INTEGRADORA
Acciones Comerciales Puntuales	0,99	1,00	0,99
Coste formación agentes	1,00	0,97	1,00
Servicio Atención Redes Sociales (RRSS)	0,50	0,41	0,50
Coste llamada saliente contestada	0,48	0,50	0,48
	2,97	2,89	2,97

La Puntuación Económica Total es de:

	KONECTA INDIVIDUAL	SERVIFORM	KONECTA INTEGRADORA
Puntuación Económica	65,67	66,58	66,27
Puntuación Económica Servicios Adicionales	2,97	2,89	2,97
	68,64	69,46	69,24

LOTE 3

Con todo ello se otorgan las siguientes puntuaciones:

SERVICIO 1: Servicio Atención Telefónica Averías Suez

ESCENARIO 1

Servicio Atención Telefónica Averías Suez	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Llamadas anuales entrantes previstas	69,00	68,66
Llamadas anuales salientes previstas	69,00	68,63

ESCENARIO 2

Servicio Atención Telefónica Averías Suez	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Llamadas anuales entrantes previstas	69,00	68,66
Llamadas anuales salientes previstas	69,00	68,63

ESCENARIO 3

Servicio Atención Telefónica Averías Suez	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Llamadas anuales entrantes previstas	69,00	68,66
Llamadas anuales salientes previstas	69,00	68,63

SERVICIO 2: Servicio Atención Telefónica Averías AB

ESCENARIO 1

Servicio Atención Telefónica Averías AB	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Llamadas anuales entrantes previstas	69,00	68,66
Llamadas anuales salientes previstas	69,00	68,63

ESCENARIO 2

Servicio Atención Telefónica Averías AB	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Llamadas anuales entrantes previstas	69,00	68,66
Llamadas anuales salientes previstas	69,00	68,63

Con lo que la puntuación Económica final es:

	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Servicio Atención Telefónica Averías Suez	55,20	54,93
Servicio Atención Telefónica Averías AB	13,80	13,73
	69,00	68,66

Puntuación Servicios Adicionales:

Otros aspectos a cotizar	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Coste formación agentes	1,00	1,00

La Puntuación Económica Total es de:

	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
Puntuación Económica	69,00	68,86
Puntuación Económica Servicios Adicionales	1,00	1,00
	70,00	69,86

7. RESULTADO DE LA EVALUACION TÉCNICA Y ECONÓMICA

A continuación, se presenta un cuadro resumen:

LOTE 1

CRITERIOS DE VALORACIÓN	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
CRITERIOS EVALUABLES SUJETOS A JUICIO DE VALOR	30,00 puntos	30,00 puntos

CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA POLINÓMICA	70,00 puntos	69,48 puntos
TOTAL	100,00 puntos	99,48 puntos

LOTE 2

CRITERIOS DE VALORACIÓN	KONECTA INTEGRADORA	SERVIFORM	KONECTA INDIVIDUAL
CRITERIOS EVALUABLES SUJETOS A JUICIO DE VALOR	29,00 puntos	23,00 puntos	29,00 puntos
CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA POLINÓMICA	69,24 puntos	69,46 puntos	68,64 puntos
TOTAL	98,24 puntos	92,46 puntos	97,64 puntos

LOTE 3

CRITERIOS DE VALORACIÓN	KONECTA INTEGRADORA	KONECTA INDIVIDUAL
CRITERIOS EVALUABLES SUJETOS A JUICIO DE VALOR	30,00 puntos	30,00 puntos
CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA POLINÓMICA	70,00 puntos	69,66 puntos
TOTAL	100,00 puntos	99,66 puntos

8. CONCLUSIÓN

De acuerdo con todo lo anterior y en base a las puntuaciones obtenidas, y tal y como se indica en la cláusula 14. Valoración de Ofertas. Oferta Integradora, **la oferta con mejor relación calidad-precio, es la oferta integradora de Konecta BTO S.L.U.**

LOTE	PROVEEDOR	PRECIO TOTAL OFERTADO
LOTE 1	KONECTA BTO S.L.U.	11.802.305,10 €
LOTE 2	KONECTA BTO S.L.U.	8.802.319,40 €
LOTE 3	KONECTA BTO S.L.U.	3.251.697,96 €
		23.856.322,46 €

En Barcelona, a 1 de abril de 2022

LA UNIDAD TÉCNICA:

 Fdo. David Tomás Arteaga	 Fdo. Imma Soto Miguel
 Fdo. Ignacio Roballo Albero	 Fdo. Jordi Miró Torres