

ANEXO I. Criterios de Adjudicación y sistema de valoración.

Para la valoración de las proposiciones y la determinación de la oferta económicamente más ventajosa se valorarán sobre un total de **100 puntos** las características siguientes:

A. CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR, hasta un máximo de 35 puntos

- A.1** Se evaluará el plan de proyecto en los términos exigidos en el punto 9.3 del pliego, hasta un máximo de 10 puntos.
- A.2** Se evaluará la propuesta de mejora del Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) establecido en el punto 8 del pliego, y la propuesta de compensación económica por el incumplimiento de los parámetros cuantitativos ofertados, hasta un máximo de 10 puntos.
- A.3** Se evaluará la memoria de gestión de personal en los términos establecidos en el punto 9.4 del pliego técnico, hasta un máximo de 10 puntos.
- A.4** Otras mejoras no contempladas en el pliego, como aportación de software complementario para gestión, apoyo para la promoción de canales alternativos, suministro de componentes o cualquier otra propuesta que faciliten el cumplimiento del servicio. La valoración máxima será de 5 puntos.

B. CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS, hasta un máximo de 65 puntos

- B.1** Se tendrán en consideración el número total de horas de agentes que el licitador pondrá a disposición de Suma, por el precio ofertado, hasta un máximo de 30 puntos

$$\text{Puntos} = 30 \times (2 \times H - H^2)$$

$$\text{Siendo } H = \frac{(\text{Total horas ofertadas} - 130.000)}{40.000}$$

El resultado se redondeará a dos decimales.

La fórmula se aplicará para ofertas de hasta 170.000 horas. Si se ofertara un número mayor de horas se conseguiría la puntuación máxima.

- B.2.** Se valoraran el número de llamadas que el licitador se comprometa a atender por encima de las establecidas como mínimas en el presente pliego, hasta un máximo de 20 puntos.
-

$$\text{Puntos} = 20 \times \frac{(\text{Oferta} - 1.365.000)}{420.000}$$

El resultado se redondeará a dos decimales.

El máximo de puntos se conseguirán si se ofertan 1.785.000 llamadas o más.

B.3. Precio de la oferta en euros, hasta un máximo de 15 puntos.

$$\text{Puntos} = 15 \times \frac{(2.525.000 - \text{Oferta})}{252.500}$$

El resultado se redondeará a dos decimales.

El máximo de puntos se conseguirá si se oferta 2.272.500 euros o menos.

ANEXO II

MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE PARA CONTRATAR:

D. _____, con NIF _____
en su calidad de _____ en nombre y representación de la
empresa _____ CIF _____, según
poder otorgado ante el notario de _____ con fecha
_____, bajo el número de protocolo _____

(o bien, si se trata de persona física que actúa en su propio nombre)

D. _____, con NIF _____, en
su propio nombre y derecho

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

1º Que la empresa _____ no se halla incurso
en ninguna de las circunstancias o causas de prohibición, incompatibilidad o
incapacidad para contratar con la Administración, previstas en el art. 60 del Real
Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto
refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

2º En relación a las Obligaciones tributarias y de la Seguridad Social que:

*No se encuentra en situación de baja en la matrícula del impuesto de IAE.

*Está al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de
Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes.

*No tiene deudas tributarias con los Ayuntamientos que tienen delegados sus
tributos con SUMA Gestión Tributaria.

3º.- Que la oferta que presento garantiza, respecto de los trabajadores y
procesos productivos empleados en la elaboración de los productos y/o
servicios, así como en la ejecución del contrato, el cumplimiento de las
obligaciones medioambientales, sociales y laborales derivadas de los convenios
colectivos aplicables, el Derecho español y de la UE, así como de las
disposiciones de Derecho internacional sobre estas materias suscritas por la
Unión Europea.

4º.- Que el correo electrónico para recibir todas las comunicaciones relacionadas
con el presente expediente es _____

5º.- (Para empresas extranjeras) Que la empresa a la que represento se somete a
la jurisdicción española, con renuncia al fuero jurisdiccional extranjero que
podiera corresponderle.

Lo que declaro a los efectos de lo previsto en el art.146 del TRLCSP,
comprometiéndome a presentar la justificación acreditativa de tales requisitos en
el plazo que sea requerido por la unidad de contratación, en el caso de que vaya
a resultar adjudicatario del contrato, indicando que poseo todos estos requisitos
en el momento de presentación de la presente declaración responsable y
autorizando expresamente a Suma Gestión Tributaria a su verificación directa.

En _____, ____ de _____ de 2015

Fdo.: _____

ANEXO III

COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS

Todos los licitadores, nacionales y extranjeros, además de acreditar su solvencia, deberán acreditar el compromiso de adscripción de los siguientes medios, como criterio de solvencia, a efectos de la admisión en el procedimiento de adjudicación del contrato:

D./D^a. _____, actuando en representación de la empresa _____, adquiere el Compromiso de adscripción, como mínimo, de los medios personales para la ejecución del contrato, que se exige en los pliegos.

Fecha

Firma del Representante.

Estos medios personales formarán parte de la propuesta presentada por los licitadores y, por lo tanto, del contrato que se firme con el adjudicatario. Por este motivo, deberán ser mantenidos por la empresa adjudicataria durante todo el tiempo de realización de este servicio.

Su incumplimiento podrá ser causa de:
*Resolución del contrato

ANEXO IV

MODELO DE OFERTA ECONÓMICA.

D./D^a. (*) _____, domiciliado/a en _____, calle _____núm._____, tfno. _____código postal _____, con (**) _____, actuando (***) _____, se compromete a realizar el contrato de servicio de atención telefónica y multicanal desde el Centro de Atención al Usuario (CAU) de Suma., objeto del contrato a celebrar con Suma. Gestión Tributaria, de acuerdo con la siguiente oferta:

Precio total del contrato ofertado:	_____ euros sin IVA _____ euros de IVA _____ euros IVA incluido.
Nº Llamadas ofertadas en el precio del contrato (mínimo 1.365.000):	_____
Nº horas de servicio (mínimo 130.000 horas) durante el periodo de ejecución del contrato:	_____

Todo ello de acuerdo con el correspondiente pliego de cláusulas administrativas particulares y el correspondiente pliego de prescripciones técnicas, cuyo contenido declara conocer plenamente.

En _____, a _____, de _____ de _____

Firma y Sello

(*)Caso de tratarse con uniones de empresarios que se constituyan temporalmente al efecto se estará a lo que establece el art. 59 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, suscribirán conjuntamente la proposición, expresando los nombres de los empresarios que la integren, y, en su caso, de las personas que la suscriban en nombre de aquéllos, así como señalando de forma inequívoca que concurren bajo la forma de unión de empresarios, pudiendo para ello modificar en lo estrictamente necesario el modelo establecido.

(**) Exprésese el documento nacional de identidad, o el que en su caso le sustituya reglamentariamente.

(***) En nombre propio o en representación o por apoderamiento de.

ANEXO V - INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA:

**RELACIÓN DE PERSONAL QUE REALIZA ACTUALMENTE EL SERVICIO DE ATENCIÓN
TELFÓNICA Y MULTICANAL AL USUARIO DE SUMA GESTIÓN TRIBUTARIA CON ANTIGÜEDAD ≥1 AÑO**

CATEGORÍA LABORAL	CARGO/ FUNCIONES	ANTIGÜEDAD	HORARIO/ TURNO DIARIO	JORNADA	OFICINA DESTINO
JEFE DE EQUIPO /COORDINADOR	SUPERVISOR	01/12/2011	8.00 A 16.00	40 H/SEM	Oficina de Att. al Usuario de SUMA en Alicante (Edificio Hispania)
TELEOPERADOR	AGENTE	01/12/2011	10.00 A 14.00 y 16.00 A 20.00	40 H/SEM	Oficina de Att. al Usuario de SUMA en Alicante (Edificio Hispania)
TELEOPERADOR	AGENTE	01/12/2011	8.30 A 14.30	30 H/SEM	Oficina de Att. al Usuario de SUMA en Alicante (Edificio Hispania)
TELEOPERADOR	AGENTE	01/12/2011	9.00 A 15.00	30 H /SEM	Oficina de Att. al Usuario de SUMA en Alicante (Edificio Hispania)
TELEOPERADOR	AGENTE	01/12/2011	9.00 A 15.00	30 H/SEM	Oficina de Att. al Usuario de SUMA en Alicante (Edificio Hispania)
TELEOPERADOR	AGENTE	01/12/2011	15.00 A 21.00	30 H /SEM	Oficina de Att. al Usuario de SUMA en Alicante (Edificio Hispania)
TELEOPERADOR	AGENTE	01/12/20011	10.00 A 15.00	25 H /SEM	Oficina de Att. al Usuario de SUMA en Alicante (Edificio Hispania)
TELEOPERADOR	AGENTE	01/12/2011	9.00 A 14.00	25 H/SEM	Oficina de Att. al Usuario de SUMA en Alicante (Edificio Hispania)
TELEOPERADOR	AGENTE	01/12/2011	16.00 A 21.00	25H/SEM	Oficina de Att. al Usuario de SUMA en Alicante (Edificio Hispania)
TELEOPERADOR	AGENTE	05/12/2011	8.00 A 12.00	20H/SEM	Oficina de Att. al Usuario de SUMA en Alicante (Edificio Hispania)

CATEGORÍA LABORAL	CARGO/ FUNCIONES	ANTIGÜEDAD	HORARIO/ TURNO DIARIO	JORNADA	OFICINA DESTINO
TELEOPERADOR	AGENTE	05/12/2011	8.00 A 12.00	20H/SEM	Oficina de Att. al Usuario de SUMA en Alicante (Edificio Hispania)
TELEOPERADOR	AGENTE	11/03/2013	9.00 A 13.00	20H/SEM	Oficina de Att. al Usuario de SUMA en Alicante (Edificio Hispania)
TELEOPERADOR	AGENTE	25/08/2012	10.00 A 14.00	20H/SEM	Oficina de Att. al Usuario de SUMA en Alicante (Edificio Hispania)
TELEOPERADOR	AGENTE	07/04/2014	10.00 A 14.00	20H/SEM	Oficina de Att. al Usuario de SUMA en Alicante (Edificio Hispania)
TELEOPERADOR	AGENTE	07/04/2014	12.00 A 16.00	20H/SEM	Oficina de Att. al Usuario de SUMA en Alicante (Edificio Hispania)
TELEOPERADOR	AGENTE	07/04/2014	15.00 A 19.00	20H/SEM	Oficina de Att. al Usuario de SUMA en Alicante (Edificio Hispania)
TELEOPERADOR	AGENTE	07/04/2014	16.00 A 20.00	20H/SEM	Oficina de Att. al Usuario de SUMA en Alicante (Edificio Hispania)
TELEOPERADOR	AGENTE	03/04/2014	16.00 A 20.00	20H/SEM	Oficina de Att. al Usuario de SUMA en Alicante (Edificio Hispania)

LA REFERENCIA SALARIAL ES SIMILAR A LAS CATEGORÍAS 8 Y 10 (COORDINADOR Y TELEOPERADOR) DEL CONVENIO ESTATAL DE CONTACT CENTER.

EL HORARIO ES EL MÁS HABITUAL, SI BIEN ESTÁ SUJETO A LAS NECESIDADES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y VARÍA EN FUNCIÓN DE LA DEMANDA ESTIMADA DE LLAMADAS ENTRANTES EN CADA PERÍODO

A N E X O VI

Medidas de seguridad para el tratamiento de datos de nivel medio

1. Para todos los ficheros (automatizados o no).
 - a. Personal
 - i. Definir las funciones y obligaciones de los diferentes usuarios o de los perfiles de usuarios.
 - ii. Definir las funciones de control y las autorizaciones delegadas por el responsable.
 - iii. Difundir entre el personal, las normas que les afecten y las consecuencias por su incumplimiento.
 - b. Incidencias
 - i. Llevar un registro de incidencias en el que se detalle: tipo, momento de su detección, persona que la notifica, efectos y medidas correctoras.
 - ii. Elaborar un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias.
 - c. Control de acceso.
 - i. Disponer de una relación actualizada de usuarios y accesos autorizados.
 - ii. Controlar los accesos permitidos a cada usuario según las funciones asignadas.
 - iii. Implantar mecanismos que eviten el acceso a datos o recursos con derechos distintos de los autorizados.
 - iv. Conceder permisos de acceso sólo al personal autorizado.
 - v. Adoptar las mismas medidas para personal ajeno con acceso a los recursos de datos.
 - d. Gestión de soportes.
 - i. Crear un inventario de soportes.
 - ii. Identificar el tipo de información que contienen los soportes.
 - iii. Restringir el acceso al lugar de almacenamiento de los soportes.
 - iv. Autorizar las salidas de soportes (incluidas a través de correo electrónico).
 - v. Implantar medidas para el transporte y el desecho de soportes.
 - e. Auditoría.
 - i. Realizar una auditoría, interna o externa, al menos cada dos años.
 - ii. Realizar una auditoría ante modificaciones sustanciales en los sistemas de información con repercusiones en seguridad, pese a no haber transcurrido el plazo indicado en el punto anterior.
 - iii. Verificar y controlar la adecuación de las medidas de seguridad implantadas.
 - iv. Emitir un informe de las detecciones de deficiencias y propuestas correctoras.
 - v. Analizar el informe del responsable de seguridad y remitir las conclusiones al responsable del fichero.
 2. Solo para ficheros automatizados
 - a. Gestión de soportes.
 - i. Registrar la entrada y salida de soportes en el que se detalle: documento o soporte, fecha, emisor/destinatario, número, tipo de información, forma de envío, responsable autorizada para recepción/entrega.
 - b. Identificación y autenticación.
 - i. Implantar mecanismos de identificación y autenticación personalizada de los usuarios.
 - ii. Crear un procedimiento de asignación y distribución de contraseñas.
 - iii. Almacenar las contraseñas de forma ininteligible.
 - iv. Cambiar las contraseñas con una periodicidad mínima de un año.
-

- v. Implantar mecanismos que limiten la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado a los sistemas de información.
 - c. Copias de respaldo.
 - i. Hacer una copia de respaldo semanal.
 - ii. Establecer procedimientos de generación de copias de respaldo y recuperación de datos.
 - iii. Verificar semestralmente los procedimientos.
 - iv. Reconstruir los datos a partir de la última copia o grabarlos manualmente en su caso, si existe documentación que lo permita.
 - v. Realizar copia de seguridad y aplicar el nivel de seguridad correspondiente, si se realizan pruebas con datos reales.
 - 3. Solo para ficheros no automatizados
 - a. Criterios de archivo.
 - i. El archivo de los documentos debe realizarse según criterios que faciliten su consulta y localización para garantizar el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
 - b. Almacenamiento.
 - i. Dotar a los dispositivos de almacenamiento de mecanismos que obstaculicen su apertura.
 - c. Custodia de soportes.
 - i. Establecer criterios de diligencia y custodia de la documentación por parte de la persona a cargo de la misma, durante su revisión o tramitación, para evitar accesos no autorizados.
-