

ANEXO II – INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN ANEXO I

Con relación a la oferta económica a presentar por los licitadores, ténganse en cuenta los siguientes aspectos:

Se asignará la máxima puntuación a la oferta más económica de las admitidas, asignándose la puntuación al resto de ofertantes, proporcionalmente, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación} = 40 * (\text{OfrMen}) / (\text{OfrAct})$$

Siendo:

OfrMen: Oferta económica menor entre las admitidas.

OfrAct: Oferta a evaluar.

Esta fórmula permite calificar adecuadamente las ofertas económicas asignando una puntuación según el precio ofertado de manera inversamente proporcional a la oferta más ventajosa.

En la oferta económica prevista en el ANEXO I - OFERTA ECONÓMICA, se reflejan los diferentes conceptos que integran el coste del servicio para el periodo de un año.

El número de horas anuales se ha calculado en base a:

- Cómputo anual de horas de los teleoperadores especialistas.
- Cómputo anual de horas del responsable del servicio.
- Cómputo anual de horas del coordinador.

El número de segundos anuales se ha calculado en base a:

- 39.500 encuestas con un TMO de 120 segundos x encuesta.
- Transferencias de llamadas en la operativa diaria.

El número de SMS anuales se ha calculado en base a:

Para el número de SMS se ha estimado una bolsa en la que se enviarán 2.000 SMS, ya que no se conoce la preferencia de los consumidores sobre la utilización de este canal, pues no se disponía de este servicio en la anterior licitación.

El número de los hilos de conversación se ha calculado en base a:

Se han estimado los 60.000 hilos ya que, al ser un nuevo servicio del cual se desconoce su efectividad, se ha elegido el paquete con menor número de hilos que se puede contratar.

INSTRUCCIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA.

A) Para el precio hora ofertado por el licitador

La oferta económica se deberá ajustar al formato indicado en el ANEXO I - OFERTA ECONOMICA del presente pliego, debiendo el licitador cumplimentar la columna señalada en color gris, columna "D" PRECIO HORA OFERTADO. Los criterios que debe seguir el licitador son los siguientes:

- Se deberá indicar el valor con 3 decimales.
- No se admitirá el valor 0.
- No se admitirán valores negativos.
- No se podrá indicar un valor superior en cada categoría y hora al señalado en la columna precio máximo por hora, columna "E".

- El precio hora ofertado por el licitador deberá incluir el coste del precio del agente, CTI, ACD, IVR, rotación, absentismo etc. Será un coste por hora que incluya la totalidad del servicio. No existirá facturación adicional por otros conceptos, únicamente las horas validadas y acordadas con FREMAP

B) Para el precio segundo del coste llamada urbana saliente ofertado por el licitador

La oferta económica se deberá ajustar al formato indicado en el ANEXO I - OFERTA ECONOMICA del presente pliego, debiendo el licitador cumplimentar la columna señalada en color gris, columna "D" PRECIO POR SEGUNDO OFERTADO. Los criterios que debe seguir el licitador son los siguientes:

- Se indicará el valor con 4 decimales.
- No se admitirá el valor "0".
- No se admitirán valores negativos.
- No se puede indicar un valor superior al señalado en la columna precio máximo por segundo, columna "E".

C) Para el precio de "SMS" ofertado por el licitador

La oferta económica se deberá ajustar al formato indicado en el ANEXO I - OFERTA ECONOMICA del presente pliego, debiendo el licitador cumplimentar la columna señalada en color gris, columna "D" PRECIO POR SMS OFERTADO. Los criterios que debe seguir el licitador son los siguientes:

- Se indicará con 4 decimales.
- No se admitirá el valor "0".
- No se admitirán valores negativos.
- No se puede indicar un valor superior al señalado en la columna precio máximo por "SMS", columna "E".

D) Para el precio de alquiler de equipos ofertado por el licitador

La oferta económica se deberá ajustar al formato indicado en el ANEXO I - OFERTA ECONOMICA del presente pliego, debiendo el licitador cumplimentar la columna señalada en color gris, columna "D" PRECIO OFERTADO. Los criterios que debe seguir el licitador son los siguientes:

- Se indicará con 2 decimales.
- No se admitirá el valor "0".
- No se admitirán valores negativos.
- No se puede indicar un valor superior al señalado en la columna precio máximo, columna "E".

E) Para el precio de Whatsapp ofertado por el licitador

La oferta económica se deberá ajustar al formato indicado en el ANEXO I - OFERTA ECONOMICA del presente pliego, debiendo el licitador cumplimentar la columna señalada en color gris, columna "D" PRECIO OFERTADO POR CONCEPTOS. Los criterios que debe seguir el licitador son los siguientes:

- Se indicará con 2 decimales.
- No se admitirá el valor "0".
- No se admitirán valores negativos.
- No se puede indicar un valor superior al señalado en la columna precio máximo, columna "E".

El resultado del importe total anual se calcula con redondeo a 2 decimales. Para el redondeo se tendrá en cuenta el tercer decimal: si fuese inferior a 5 se redondeará a la baja y si fuese 5 o superior a 5 se redondeará al alza.

La oferta para evaluar será la referida al Precio Total Oferta (PTO) para la duración inicial de contrato (impuesto/s indirectos/s no incluido/s), que incluye todo lo indicado en la presente licitación, solamente estará excluido el/los Impuesto/s indirecto/s.

El licitador deberá incluir en la aplicación de presentación de ofertas, en el apartado referido a Oferta Económica, el Precio Total Oferta (PTO).

El licitador deberá adjuntar el fichero Excel Anexo I - Oferta Económica cumplimentado.

SUPUESTOS DE EXCLUSIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA.

Será excluida la oferta del licitador en los siguientes supuestos:

- Cuando el licitador no haya aportado la oferta económica en los términos establecidos en el presente pliego y la plantilla del Anexo I - Oferta Económica.
- Cuando la oferta no incluyera la totalidad de los precios recogidos en el Anexo I - Oferta Económica, dejándose de valorar algunas de sus casillas y por tanto no ofertando determinados conceptos.
- Cuando el PRECIO OFERTADO POR HORA/ POR SEGUNDO/ POR SMS/ POR CONCEPTOS para la duración inicial ofertado contengan valores negativos o sean cero euros.
- Cuando el licitador haya indicado en su oferta económica algún importe superior al máximo permitido por cada concepto o suma de conceptos.
- Cuando el PRECIO TOTAL OFERTA (PTO) supere el presupuesto máximo de la licitación.

OFERTAS ANORMALES O DESPROPORCIONADAS.

Las ofertas que sean consideradas anormales o desproporcionadas podrán ser excluidas, entendiéndose por tales:

- Para el caso que se presentaran varios licitadores, aquellas ofertas económicas que sean inferiores en más de quince unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas admitidas.
- En caso de que exista una única oferta válida, aquellas ofertas con un precio inferior en más de veinte unidades porcentuales respecto al presupuesto del lote, impuesto/s indirecto/s no incluido/s (importe sin incluir modificaciones previstas).

Además del cuadro de la oferta económica, el licitador deberá cumplimentar las columnas de color gris "C", "F", "I" del cuadro de desglose de tarifas complementarias por conceptos y categorías de recurso ajustándose a las siguientes instrucciones:

INSTRUCCIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DEL CUADRO DESGLOSE DE TARIFAS COMPLEMENTARIAS.

Al cumplimentar el licitador la columna "D" del cuadro de la oferta económica automáticamente se cumplimentarán las columnas "D", "G" e "J" del cuadro desglose de tarifas complementarias.

En dicho cuadro el licitador deberá cumplimentar las columnas en color gris "C", "F" e "I", sin que los importes indicados por el licitador en las citadas columnas puedan ser superiores al importe señalado en las columnas "D", "G" e "J".

- El importe para las tarifas del cuadro de desglose de tarifas complementarias se indicará con 3 decimales.
- No se admitirán en ninguna de las columnas "C", "F" e "I" el valor "0".
- No se admitirán valores negativos en ninguna de las columnas "C", "F" e "I".
- Dichos importes serán vinculantes atendiendo a las necesidades del servicio, siendo reflejados en la facturación mensual cuando proceda.
- El cuadro de desglose de tarifas complementarias se deberá ajustar al formato indicado en el ANEXO I - OFERTA ECONÓMICA del presente pliego. Quedarán excluidas todas aquellas ofertas que no se ajusten al citado formato.
- Quedarán excluidas todas aquellas ofertas que superen al menos en una de ellas, el precio máximo establecido para cada tarifa unitaria, es decir, las columnas "D", "G" y "J" del cuadro desglose de tarifas complementarias.
- El precio por hora que el licitador indique deberá incluir el coste del puesto del agente, ACD, CTI, etc. Será un coste por hora que incluya la totalidad del servicio. No existirá facturación adicional por otros conceptos, únicamente las horas validadas y acordadas con FREMAP.